

NOTA INTRODUTÓRIA À 8.ª EDIÇÃO

Quando a 7.ª edição foi publicada, no início de 2020, quem imaginaria que viveríamos esse ano e os seguintes de forma tão atípica, fechados essencialmente em casa e assustados com o nosso presente e com o nosso futuro enquanto seres humanos e enquanto sociedade?

A crise pandémica afetou e afeta significativamente o consumo, tendo alterado de forma qualitativa e quantitativa o nosso comportamento, com impacto provável, não apenas no presente, mas também no futuro próximo do comércio. A circunstância de estarmos novamente emersos numa crise económica, também na sequência da guerra na Ucrânia e do seu impacto no Mundo, tem reflexos relevantes no direito do consumo, consequência normal tendo em conta que esta área do Direito é fortemente influenciada pelas circunstâncias económicas (e políticas) de cada contexto histórico e geográfico.

Este período ficou marcado por uma perda irreparável. No início de fevereiro de 2021, o Professor Carlos Ferreira de Almeida deixou-nos e com a sua partida ficámos todos mais pobres, não só do ponto de vista do relacionamento pessoal, mas também como juristas, como cidadãos, como pessoas que estudamos a vida e a sociedade. Foi o Professor que me incutiu a paixão pelo Direito em geral e pelo direito do consumo em particular, que me incentivou a fazer o doutoramento, que me deu a luz para seguir o caminho que segui. É, sem dúvida, um dos principais responsáveis por este Manual.

Poucos dias depois do seu falecimento, foi publicada pela Almedina a 5.ª edição da obra *Contratos II*, dedicada ao conteúdo do contrato, em geral, e aos contratos de troca, em particular. Esta edição foi finalizada muito pouco tempo antes, com prefácio datado de dezembro de 2020. Tem várias novidades muito relevantes, demonstrando como o Professor estava sempre atualizado, sendo inovador e desafiante nos seus escritos. Tal como, aliás, nas conversas que nunca deixava para depois.

Destaco, nessa obra, as novas páginas dedicadas à Convenção de Viena (matéria consideravelmente ampliada), às Diretivas 2019/770 (conteúdos e serviços digitais) e 2019/771 (venda de bens de consumo) e às cripto“moedas” (mantendo a grafia utilizada pelo Autor).

A Convenção de Viena de 1980 sobre contratos para a compra e venda internacional de mercadorias, a que Portugal recentemente aderira, constitui um instrumento legislativo com grande relevância, não apenas pela sua aplicação prática significativa, mas também por se tratar de uma fonte inspiradora de legislação a nível interno e internacional. O Professor salienta (p. 133) que, “em 2020, Portugal aderiu (finalmente) à Convenção de Viena”, o que revela como esta adesão era desejada há muito, não só pelo Professor, mas por uma parte significativa da doutrina. Em conferência sobre o tema, realizada em novembro de 2020 na NOVA School of Law, o Professor assinalava como, atualmente, a Convenção se encontrava já algo desatualizada em matéria de formação do contrato, entre outros aspetos não admitindo a proposta ao público e a relevância contratual da publicidade, mas ainda muito moderna no que respeita às regras relativas ao incumprimento, em especial com a adoção do conceito de conformidade.

Relativamente às Diretivas 2019/770 e 2019/771, as referências surgem ao longo da obra, o que revela que não se trata apenas de um acrescento pontual, demonstrando a ponderação relativa ao assunto.

O Professor salienta (p. 81) que “a diferença do campo de aplicação destas duas diretivas faz-se pela natureza do objeto e não pelo tipo contratual, pelo que a Diretiva 2019/770 é aplicável a contratos de compra e venda, de permuta, de empreitada, de prestação de serviço, de licença e de acesso a redes (...), desde que tenham como objeto conteúdos ou serviços digitais fornecidos a consumidores”.

Salienta ainda o Professor (p. 82) que as Diretivas “ampliaram o âmbito da conformidade para além da prestação do objeto principal, mencionando também a embalagem, os acessórios, as instruções de instalação e de funcionamento e as atualizações do produto, que tenham sido estipuladas ou que o consumidor possa razoavelmente esperar, e esclareceram que a conformidade inclui a compatibilidade e a interoperabilidade com o hardware ou o software normalmente usados por bens do mesmo tipo”.

A propósito dos contratos de troca sem preço (pp. 124 e segs.), o Professor assinala que estes reapareceram em operações sofisticadas, entre as quais a troca de conteúdos ou serviços digitais por dados pessoais.

Em sede de subtipos da compra e venda, salienta o Professor (p. 134) que “o contrato de compra e venda pode ter por efeito a transmissão da generalidade dos direitos, designadamente (...) direitos sobre conteúdos digitais, relativos, por exemplo, a um programa informático ou a outro software ou incorporados em suporte físico, desde que haja transmissão do direito para

o adquirente, por direito ao uso exclusivo sem limite de tempo ou à entrega do suporte”.

Já em sede de contratos de troca para o uso de coisa incorpórea, é aberto um ponto relativo a “licença de bens informáticos”, salientando o Professor (pp. 222 e 223) que “os contratos que conferem o direito ao uso de programas de computador, de bases de dados e de outros conteúdos digitais protegidos por exclusividade formam assim mais uma modalidade de contratos de licença de coisa incorpórea”, aplicando-se a Diretiva 2019/770 se o licenciado for um consumidor.

Nos contratos de troca para acesso, há um ponto relativo a “acesso a redes”, podendo este (p. 230) “ser genérico ou referir-se especificamente a determinadas redes”, como “às chamadas redes sociais ou a determinadas plataformas digitais incluindo as que dão acesso a reuniões, presenciais ou não”.

Ainda no âmbito dos contratos de troca para acesso, temos os contratos de acesso a conteúdos. Segundo o Professor (p. 232), “se o objeto for um bem protegido pelo direito de autor ou por outros direitos subjetivos de exclusivo, estarão preenchidos os elementos característicos de um contrato de licença, desde que o utilizador tenha o direito de fixação através de impressão ou de download (...). Se faltar esta faculdade compreendida no direito de autor, como sucede no streaming, ou se o objeto for um bem desprovido de proteção pelo direito de autor, as prestações, calculadas geralmente por unidade de tempo, terão como fonte contratos de acesso a conteúdos, celebrados entre o titular do sítio e cada um dos acedentes, que são portanto contratos diferentes dos eventuais contratos de acesso ao meio, celebrados com o gestor da rede (telefone, internet) onde os sítios estão instalados”.

Nestes últimos casos, aplica-se a Diretiva 2019/770 se o acedente puder ser qualificado como consumidor.

É interessante também referir que, segundo o Professor (p. 137), as expressões “fornecimento de bens” e “contratos de fornecimento” “são usadas na linguagem jurídica e na linguagem comum como designação genérica, quando se pretende evitar uma qualificação precisa ou referir um conjunto de contratos transmissivos de diferente natureza”. É precisamente o que sucede na Diretiva 2019/770, como aliás é salientado na obra.

Sobre criptomoedas (pp. 67 e 68), o Professor considera que não são dinheiro, alertando para um “limbo de a-legalidade”, que parece “fruto de excessiva neutralidade e tolerância”. Chama ainda a atenção para a circunstância de a sua criação e circulação ser “privada e descentralizada, com os

inerentes riscos de volatilidade, iliquidez, especulação, fraude e disponibilidade para lavagem de dinheiro”.

Em comentário a um texto meu em que refiro que “as criptomoedas constituem um meio de pagamento, pelo que, se as partes estipularem nesse sentido, devem ser consideradas, para este efeito, como qualquer outra moeda, como contraprestação, qualificável como preço”, defende o Professor que, “não sendo dinheiro, o contrato lícito em que as cripto“moedas” sejam aceites em troca de outro objeto tem a natureza de permuta”.

A obra *Contratos*, composta por seis volumes, entre os quais este Vol. II, é, na minha opinião, uma das melhores obras escritas em Portugal no domínio do Direito: completa, rigorosa, bem escrita, clara, atualizada, desafiante. Imperdível para estudantes e profissionais do Direito.

Já em 2021, tive a honra e o prazer de, com a Professora Maria Helena Brito e Assunção Cristas, rever e atualizar o Vol. I da obra para a 7.ª edição (publicada pela Almedina em janeiro de 2022).

Os últimos três anos foram igualmente marcados por uma profusão legislativa a nível nacional^{**}. A Lei de Defesa do Consumidor e o regime das cláusulas contratuais gerais foram tantas vezes alterados em 2021 como o tinham sido nos trinta anos anteriores. Parte desta legislação já era anunciada na nota introdutória à anterior edição, uma vez que em 2019 tinham sido aprovadas várias diretivas europeias de grande relevo em matéria de direito do consumo.

Destacamos o novo regime da compra e venda e fornecimento de conteúdos ou serviços digitais (Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro), o Decreto-Lei n.º 109-G/2021, de 10 de dezembro, e a Lei das Comunicações Eletrónicas (Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto).

O DL 84/2021 veio transpor num único diploma as Diretivas 2019/770 e 2019/771, sendo hoje um dos diplomas mais relevantes em Portugal em matéria de contratos de consumo. A sua importância justificou a publicação, também pela Almedina, já em 2022, de duas obras. Em janeiro, saiu uma anotação ao diploma, da minha autoria^{***}, na qual se procede a uma aná-

* JORGE MORAIS CARVALHO, “Desafios do Mercado Digital para o Direito do Consumo”, 2018, p. III.

** As muitas alterações à legislação de consumo justificaram a publicação, em março de 2022, pela Almedina, da 2.ª edição da *Legislação de Direito do Consumo*, organizada por mim.

*** JORGE MORAIS CARVALHO, *Compra e Venda e Fornecimento de Conteúdos e Serviços Digitais – Anotação ao Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de Outubro*, 2022.

lise do novo regime artigo-a-artigo. Em junho, Inês Crispim, Maria Miguel Oliveira da Silva, Martim Farinha e eu, com prefácio de Maria Helena Brito, publicámos a obra *Diretivas 2019/770 e 2019/771 e Decreto-Lei n.º 84/2021 – Compra e Venda, Fornecimento de Conteúdos e Serviços Digitais, Conformidade, Sustentabilidade e Dados Pessoais*, que reúne uma série de textos com mais profundidade sobre esta problemática****.

Opta-se por manter, nesta edição, um capítulo destinado ao DL 67/2003. Este aplica-se aos contratos celebrados até 31 de dezembro de 2021, pelo que continuará a ter grande relevância até, pelo menos, ao final de 2023. Acrescenta-se um ponto dedicado às principais especificidades trazidas pelo novo regime, sendo necessário, para uma análise completa, a leitura de ambos de forma conjugada.

O DL 109-G/2021 transpôs (parcialmente) a Diretiva 2019/2161, tendo alterado seis dos mais relevantes diplomas em matéria de direito do consumo: a Lei de Defesa do Consumidor e os regimes das cláusulas contratuais gerais, da indicação de preços, das práticas comerciais desleais, das práticas comerciais com redução de preço e dos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento. As modificações são introduzidas nesta edição à medida que as matérias vão sendo tratadas.

A Lei 16/2022 aprovou a Lei das Comunicações Eletrónicas e incorporou várias diretivas no direito português, nomeadamente a Diretiva (UE) 2018/1972 (Código Europeu das Comunicações Eletrónicas). Este novo regime implicou alterações em vários capítulos desta obra, nomeadamente os relativos à formação do contrato, aos períodos de fidelização e aos serviços públicos essenciais.

A nível europeu, a principal novidade dos últimos dois anos foi a aprovação do Regulamento dos Serviços Digitais (*Digital Services Act*), publicado no Jornal Oficial da União Europeia poucos dias antes do fecho desta edição. O diploma regula, no essencial, as plataformas digitais, tendo como objetivo fundamental garantir a existência de um “ambiente em linha seguro, previ-

**** JORGE MORAIS CARVALHO, “Diretivas 2019/770 e 2019/771 e o seu Impacto no Direito Português”, 2022; JORGE MORAIS CARVALHO, “Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de Outubro – Apresentação Geral”, 2022; INÊS CRISPIM, “Do Conceito de Conformidade na CISG e no Decreto-Lei n.º 84/2021”, 2022; MARIA MIGUEL OLIVEIRA DA SILVA, “A Sustentabilidade e a Compra e Venda para Consumo na Diretiva 2019/771 e no DL 84/2021: Aplausos e Perplexidades”, 2022; MARTIM FARINHA, “Os Limites da Proteção dos Consumidores no Regime do Tratamento de Dados Pessoais como Contraprestação na Diretiva (UE) 2019/770”, 2022.

sível e fiável, que facilite a inovação e no qual os direitos fundamentais consagrados na Carta, incluindo o princípio da defesa dos consumidores, sejam efetivamente protegidos” (art. 1.º).

Noutro contexto ligado ao direito do consumo, em 2020, o NOVA Consumer Lab aproveitou o primeiro confinamento para intensificar e diversificar as suas atividades, tendo sido este o ano em que começaram os projetos do blog, do podcast, do anuário e das talks, que se mantiveram ao longo dos anos que se seguiram.

O blog conta com mais de 200 textos, escritos por mais de 50 autores. Entre outros, já foram abordados temas de arbitragem, cláusulas contratuais gerais, consumo digital, crédito ao consumo, inteligência artificial, plataformas digitais, práticas comerciais desleais, resolução alternativa de litígios de consumo, serviços públicos essenciais, sustentabilidade e venda de bens de consumo.

Nos 47 episódios já publicados do podcast, foram entrevistadas várias pessoas ligadas ao consumo e ao direito do consumo, aqui indicadas por ordem de entrada: Jorge Morais Carvalho, Teresa Moreira, Maria Cristina Portugal, Paula Ribeiro Alves, Antonino Serra Cambaceres, Carlos Ferreira de Almeida, Claudia Lima Marques, Mário Beja Santos, Armando Flores, Isabel do Carmo, Juliana Pereira da Silva, Sandra Passinhas, Juan Trimboli, Mariana França Gouveia, Catarina Barreiros, Marta Santos Silva, Luísa Cortat, Helen Duphorn, Tiago Melo Cartaxo, Raquel Vareda, Assunção Cristas, Sofia Guedes Vaz, Filipe Morato Gomes, João Joanaz de Melo, Gil Ubaldo, Salomé Pimentel Areias, Maria Miguel Oliveira da Silva, Claire Bright, Vasco Becker-Weinberg, António Pinto Monteiro, Marta Ferreira, Rute Couto, Pedro Hartung, Sónia Queiróz Vaz, Paulo Mota Pinto, Paulo Duarte, Mário Frota, Francesco Montanari, Mark Kirkby, Vera Eiró, Luís Silveira Rodrigues, Martim Farinha, Ricardo Santos, Luigi Buonanno, Sara Simões e Cristina Gonçalves Silva.

A primeira sessão das talks (The Crossroads Between Data Protection and Consumer Law) realizou-se no dia 7 de outubro de 2020 e teve como intervenientes Francisco Arga e Lima, Madalena Narciso (Maastricht University) e Martin Schmidt-Kessel (Universität Bayreuth). No dia 4 de novembro, teve lugar a segunda sessão (Virtual Goods and European Consumer Law), com participação de Martim Farinha, Przemyslaw Palka (Yale Law School) e Vanessa Mak (Leiden University). Elisa Schenfel de Arruda, Giuseppe Versaci (Università di Siena) e Frederik Zuiderveen Borgessius (iHub, Radboud University) foram os intervenientes da sessão de 9 de dezembro

(Who is afraid of personalised prices?), que contou com a moderação de Fabrizio Esposito. A 6 de janeiro de 2021, tivemos uma talk sobre “Mandatory Mediation in Consumer Disputes”, com João Pedro Pinto-Ferreira (NOVA Consumer Lab) e Pablo Cortés (University of Leicester) e moderação de Joana Campos Carvalho. No dia 3 de fevereiro de 2021, discutiu-se o tema das “Reviews and Endorsements in Digital Marketplaces”, com Pedro Ferreira, Madalena Narciso e Christoph Busch (Osnabrück University). No dia 3 de março de 2021, a talk foi dedicada ao tema “E-Commerce in the European Union and in China”, com intervenções de Natália Veiga Rebelo, Jiangqiu Ge (Fudan University) e Geraint Howells (NUI Galway & University of Manchester).

Entre os dias 18 de março e 18 de maio de 2020, decorreu o “Cycle of Seminars on Digital Contracts”, integrado na disciplina de Digital Contracts, no qual participaram Madalena Narciso, Fabrizio Esposito, Arno R. Lodder, Lucila de Almeida, Sergio Cámara Lapuente, Christian Twigg-Flesner e José Antonio Castillo Parrilla.

O grande projeto do NOVA Consumer Lab em 2021 foi a realização da Consumer Conference’21, com o tema “Sustainability. Consumption”, nos dias 21 e 22 de abril. Ao longo dos dois dias, tivemos cerca de 350 participantes. Nos vários painéis, entrevistaram personalidades de vários continentes. A sessão de abertura contou com a presença da Diretora da Faculdade, Mariana França Gouveia, do Secretário de Estado do Comércio, Serviços e Proteção do Consumidor, João Torres, e do Comissário Europeu para a Justiça e a Proteção do Consumidor, Didier Reynders. Participaram ainda, seguindo a ordem constante do programa, Antonino Serra-Cambaceres, Catarina de Albuquerque, Göran Finnveden, Marco B.M. Loos, Ana Barbosa, Natália Rebelo, Ana de Jesus, Anne-Lise Sibony, Samuel Becher, Carl Dalhammar, Emilia Mišćenić, Guilherme Oliveira e Costa, Marvin Henry, Maryna Henrysson, Minna Lammi, Rita Lopes, Salomé Pimentel Areias, Vasileios Rizos, William Neale, Alberto De Franceschi, Christian Twigg-Flesner, Claire Bright, Claudia Lima Marques, Evelyne Terryn, Hans-Wolfgang Micklitz, Iakovina Kindylidi, Tiago Sérgio Cabral, Joasia Luzak, Jorge Morais Carvalho, Marija Bartl, Nils Behrndt, Assunção Cristas, Francesco Montanari, Gonçalo Veiga da Silva, Jorge Moreira da Silva, Lennart Olsson, Lucia A. Reisch, Lucila de Almeida, Luís Pereira Dias, Marta Santos Silva, Tom Hartmann, Antonio Davola, Fabrizio Esposito, Francesca Gennari, Jagna Mucha e Yannick van den Berg. A organização esteve a cargo de Ana de Jesus, Fabrizio Esposito, Gonçalo Veiga da Silva (o grande responsável

pela realização do evento), Jorge Morais Carvalho, Maria Miguel Oliveira da Silva, Natália Veiga Rebelo e Paula Ribeiro Alves.

De regresso ao Manual, além da introdução de cerca de duzentas novas referências bibliográficas e jurisprudenciais, dedicamos nesta nova edição um novo capítulo à relação entre as crises e o direito do consumo, realçando e analisando, em particular, os muitos diplomas legislativos de direito do consumo aprovados durante o período crítico inicial da pandemia.

Na Introdução, o ponto relativo à ligação entre direito do consumo e tecnologia é bastante aprofundado, incluindo nove pontos (importância dos dados pessoais na contratação; dados pessoais como contraprestação; inteligência artificial, Internet of Things e automatização na contratação; plataformas digitais, incluindo os novos desafios regulatórios, a moderação de conteúdos, as novas dinâmicas contratuais e a relação entre o Regulamento dos Serviços Digitais e o direito do consumo; conteúdos e serviços digitais; bens virtuais; blockchain, criptoativos, criptomoedas, NFT e smart contracts; metaverso; impressoras 3D). Este ponto foi preparado por Martim Farinha****, doutorando da NOVA School of Law e investigador do NOVA Consumer Lab, a quem agradeço, mais uma vez, o excelente trabalho. Não tenho dúvidas de que se trata de quem mais sabe, em Portugal, sobre temas de ligação entre o direito do consumo e o mercado digital. Ao Martim Farinha agradeço ainda a grande ajuda na revisão de outros pontos desta edição e as longas conversas sobre temas muito variados aqui abordados.

São acrescentados dois novos temas, a ligação entre o direito do consumo e a sustentabilidade, por um lado, e o direito do consumo e a vulnerabilidade, por outro lado. No que respeita a estes dois pontos, são devidos agradecimentos, respetivamente, a Maria Miguel Oliveira da Silva e Sara Fernandes Garcia, que me inspiraram a aprofundar as temáticas em causa.

Não posso igualmente deixar de fazer referência ao papel de Joana Campos Carvalho nesta obra, a tantos níveis, mas, em especial, pelas muitas horas de discussão sobre direito do consumo.

Este manual é, como sempre, dedicado aos colaboradores do NOVA Consumer Lab e aos estudantes que chegaram depois da anterior edição ou que continuaram a partilhar comigo a teoria e a prática do direito do consumo.

**** Martim Farinha é titular da Bolsa de Investigação n.º 9/2022, atribuída ao NOVA Consumer Lab, financiada por fundos nacionais através da FCT – Fundação para a Ciência e a Tecnologia, I.P., no âmbito do projeto estratégico do CEDIS 2020-2023, «Ref. UID/00714/2020».

É igualmente dedicado aos conselheiros de consumo que, nos CIAC espalhados por muitos municípios do nosso país, trabalham diariamente em prol dos consumidores e das empresas e muito me desafiaram nestes últimos anos no âmbito da Academia do Consumo para os CIAC, projeto da Jurisnova, que contou com o apoio da Direção-Geral do Consumidor e foi financiado pelo Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores.

É ainda dedicado a todos os meus orientandos que, desde a última edição, concluíram a tese de mestrado (Alyne Calistro, Ana Filipa Ribas de Oliveira, Matilde Bettencourt, Méliça Frias e Pedro Ferreira).

Vau, 30 de outubro de 2022

NOTA INTRODUTÓRIA À 7.ª EDIÇÃO

O ano de 2019 foi um ano com muitas novidades em matéria de direito do consumo, em especial no que respeita à legislação nacional e europeia, o que justifica a opção por uma nova edição desta obra.

A nível europeu, destaca-se a aprovação da Diretiva (UE) 2019/770, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 2019, sobre certos aspetos relativos aos contratos de fornecimento de conteúdos e serviços digitais, e da Diretiva (UE) 2019/771, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 2019, relativa a certos aspetos dos contratos de compra e venda de bens, que altera o Regulamento (UE) 2017/2394 e a Diretiva 2009/22/CE e que revoga a Diretiva 1999/44/CE. Pela sua relevância, estes dois diplomas são objeto de um novo subcapítulo nesta obra.

Foi igualmente aprovada a Diretiva (UE) 2019/2161, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de novembro de 2019, que altera a Diretiva 93/13/CEE do Conselho e as Diretivas 98/6/CE, 2005/29/CE e 2011/83/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, a fim de assegurar uma melhor aplicação e a modernização das regras da União em matéria de defesa dos consumidores. Este diploma vem alterar alguns dos mais relevantes diplomas de direito do consumo, sendo que, tendo em conta as matérias abrangidas, a transposição para a ordem jurídica interna, que terá de ocorrer até 28 de novembro de 2021, vai ter como consequência a alteração, no mínimo, da Lei de Defesa do Consumidor e dos regimes dos contratos celebrados à distância, das cláusulas contratuais gerais, da indicação de preços, das práticas comerciais com redução de preços e das práticas comerciais desleais.

Estamos, portanto, num momento de grandes mudanças ao nível do direito europeu do consumo.

A nível nacional, as novidades também são significativas.

No dia 15 de março de 2019, foram apresentados os resultados do Estudo sobre Política de Defesa do Consumidor em Portugal*. No essencial, concluiu-se que os consumidores gozam de uma proteção legal adequada, sendo problemática, no entanto, a aplicação prática das normas existentes, tendo em conta, em especial, o acesso à justiça.

No que respeita à legislação, destacamos as alterações à Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 63/2019, de 16 de agosto), ao Código da Publicidade (Lei n.º 30/2019, de 23 de abril) e aos regimes dos serviços públicos essenciais (Lei n.º 51/2019, de 29 de julho), das práticas comerciais com redução de preço (DL n.º 109/2019, de 14 de agosto) e da resolução alternativa de litígios de consumo (Lei n.º 14/2019, de 12 de fevereiro).

A principal novidade consiste na atribuição ao consumidor de um direito potestativo à arbitragem num centro de arbitragem de consumo em todos os litígios de consumo de valor inferior ou igual a € 5000. Lembra-se que a matéria da resolução alternativa de litígios de consumo consta de obra separada (e complementar) publicada em 2017**, com uma reimpressão em 2019.

Na doutrina, além da 6.ª edição deste *Manual de Direito do Consumo* e da reimpressão do *Manual de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo*, no ano de 2019 foram igualmente publicados, também pela Almedina, as obras *Direito do Consumo*, de JOSÉ ENGRÁCIA ANTUNES, *Lições de Direito do Consumo*, de DAVID FALCÃO, e *Casos Práticos Resolvidos de Direito do Consumo*, sob a minha coordenação.

Em 2019, foi igualmente instituído o NOVA Consumer Lab, que constitui um polo que permite abarcar as atividades desenvolvidas pela NOVA Direito na área do Direito do Consumo, nomeadamente ao nível da informação, formação, investigação, estudos e pareceres, resolução de litígios, revista e outras atividades editoriais, estágios, conteúdos digitais, apoio a consumidores, empresas e outras entidades. Aproveitando a experiência de quase duas décadas da NOVA Direito no acompanhamento e resolução de litígios de consumo, na UMAC – Unidade de Mediação e Acompanhamento de Conflitos de Consumo (a que o NOVA Consumer Lab sucede), o objetivo passa por manter uma aposta clara na relação entre as componentes prática

* <https://www.consumidor.gov.pt/pagina-de-entrada/estudo-sobre-politica-de-defesa-do-consumidor-em-portugal-.aspx>.

** JORGE MORAIS CARVALHO, JOÃO PEDRO PINTO-FERREIRA e JOANA CAMPOS CARVALHO, *Manual de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo*, Almedina, Coimbra, 2017.

e teórica, abrindo a NOVA Direito à comunidade através da execução das suas atividades.

No que respeita à formação avançada, foram realizados três cursos ao longo do ano de 2019, um sobre contratos de fornecimento de conteúdos e serviços digitais e venda de bens de consumo, um sobre direito da publicidade e atividade publicitária e o último sobre o livro de reclamações e a resolução alternativa de litígios de consumo, em especial o novo regime da arbitragem necessária. Organizámos também várias conferências e palestras, com a presença, entre outros, de Bruno Miragem, Christian Twigg-Flesner, Eleni Kaprou, José Antonio Castillo Parrilla, Madalena Narciso, Mateja Durovic e Sofia Ranchordás. Ao nível de estudos e pareceres, destacamos a nossa participação num estudo sobre a legalidade das condições gerais dos contratos-tipo apresentados pelos comercializadores de energia elétrica e na elaboração de um projeto de articulado de Regulamento de Relações Comerciais comum aos setores da eletricidade e do gás natural, em ambos os casos a pedido da ERSE.

Agradeço à Maria Miguel Oliveira Silva, assessora jurídica do NOVA Consumer Lab, toda a colaboração prestada ao longo deste último ano e a atenta revisão das provas desta obra.

Este manual é dedicado aos colaboradores do NOVA Consumer Lab e aos estudantes que chegaram depois da anterior edição ou que continuaram a partilhar comigo a teoria e a prática do direito do consumo.

É também dedicado a todos os meus orientandos que, desde a última edição, concluíram a tese de mestrado (Carla de Abreu Marques, Eduardo Freitas, Francisca Caeiro Bastos e José Filipe Ferreira).

Albufeira, 31 de dezembro de 2019

NOTA INTRODUTÓRIA À 6.ª EDIÇÃO

Publicada no início de 2018, a quinta edição esgotou em menos de um ano. A opção por uma nova edição resulta, mais uma vez, das novidades constantes na legislação, na jurisprudência e na doutrina em matéria de direito do consumo.

A nível europeu, a principal novidade é o “Novo Acordo para os Consumidores” (*New Deal for Consumers*), apresentado pela Comissão Europeia a 11 de abril de 2018, composto, entre outros documentos, por duas propostas de diretivas, uma em matéria de ações representativas para a proteção dos interesses coletivos dos consumidores e a outra, mais genérica, embora não especialmente ambiciosa, que visa introduzir alterações nos regimes das cláusulas abusivas, da indicação de preços, das práticas comerciais desleais e dos direitos dos consumidores.

A nível nacional, o ano de 2018 foi bastante produtivo no que respeita à produção legislativa, destacando-se os seguintes diplomas: Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8 de março (agências de viagens e turismo, viagens organizadas e serviços de viagem conexos); Lei n.º 45/2018, de 10 de agosto, retificada pela Declaração de Retificação n.º 25-A/2018, de 10 de agosto [transporte individual e remunerado de passageiros em veículos descaracterizados a partir de plataforma eletrónica (TVDE)]; Lei n.º 62/2018, de 22 de agosto (alteração profunda ao regime jurídico da exploração dos estabelecimentos de alojamento local); Decreto-Lei n.º 78/2018, de 15 de outubro (alteração ao regime dos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial); Decreto-Lei n.º 91/2018, de 12 de novembro (serviços de pagamento e da moeda eletrónica).

Além da atualização do texto, tendo em conta as novidades legislativas, jurisprudenciais e doutrinárias, são introduzidos dois novos capítulos, um sobre o contrato de TVDE, associado a plataformas como a Uber, a Cabify ou a Taxify, e o outro sobre o contrato de alojamento local. Agradeço à Joana Campos Carvalho a leitura atenta e os comentários e sugestões. Aprofunda-se, ainda, o ponto dedicado aos dados pessoais como contraprestação. Agradeço ao Paulo Lacão as observações e a disponibilidade para a discussão do assunto.

Lembra-se que a matéria da resolução alternativa de litígios de consumo consta de obra separada (e complementar) publicada em 2017*.

Este manual é dedicado aos colaboradores da UMAC e aos estudantes que chegaram depois da anterior edição ou que continuaram a partilhar comigo a teoria e a prática do direito do consumo, em especial no Curso de Direito do Consumo e de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo, realizado na Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa, que teve cerca de 328 participantes nas seis edições até agora realizadas.

É também dedicado a todos os meus orientandos que, desde a última edição, concluíram a tese de mestrado (Ana Cristina Galego Dias, Denise Soares Faria, Fernanda Ferreira Dias, Maria Bernardes, Maria Jerónimo, Mariana Marreiros, Maria Sofia Mouro, Miguel Vieira Ramos, Rafael Andrade e Ruy Drummond Smith).

Lisboa, 21 de dezembro de 2018

* JORGE MORAIS CARVALHO, JOÃO PEDRO PINTO-FERREIRA e JOANA CAMPOS CARVALHO, *Manual de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo*, Almedina, Coimbra, 2017.

NOTA INTRODUTÓRIA À 5.ª EDIÇÃO

Publicada no início de 2017, a quarta edição esgotou em menos de um ano. Opta-se por uma nova edição, tendo em conta as novidades ao nível da legislação, da jurisprudência e da doutrina ao longo dos últimos meses.

No que diz respeito a elementos legislativos, a principal novidade resulta do Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho, que transpõe parcialmente a Diretiva 2014/17/UE para a ordem jurídica portuguesa, regulando os principais aspetos dos contratos de crédito hipotecário e de crédito à habitação.

São objeto de profundas alterações os capítulos relativos ao conceito de consumidor, aos desafios do mercado digital para o direito do consumo, à venda de bens de consumo e ao crédito ao consumo. É, ainda, acrescentado um capítulo sobre o fornecimento de bens ou serviços não solicitados. Agradeço à Joana Campos Carvalho, ao João Pedro Pinto-Ferreira e ao Micael Martins Teixeira a troca de ideias, a leitura atenta e os comentários a estes capítulos.

Procede-se, ainda, a uma atualização bibliográfica e jurisprudencial, com a inclusão de cerca de 70 novas referências bibliográficas, nacionais e estrangeiras, e de mais de 100 decisões de tribunais judiciais, julgados de paz e centros de arbitragem de conflitos de consumo proferidas no último ano sobre matérias de direito do consumo.

A matéria da resolução alternativa de litígios de consumo consta de obra separada (e complementar) publicada em 2017*.

Este manual é dedicado aos mediadores da UMAC e aos estudantes que chegaram depois da anterior edição ou que continuaram a partilhar comigo a teoria e a prática do direito do consumo, em especial no Curso de Direito do Consumo e de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo, realizado na Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa, que teve cerca de 240 participantes nas quatro edições até agora realizadas.

* JORGE MORAIS CARVALHO, JOÃO PEDRO PINTO-FERREIRA e JOANA CAMPOS CARVALHO, *Manual de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo*, Almedina, Coimbra, 2017.

É também dedicado a todos os meus orientandos que, desde a última edição, concluíram a tese de mestrado (Alexandre Marçal Pereira, Diana Morgado, Luiz Felipe Vieira, Margarida Bragança, Martina de Andrade Pegado, Sofia Assunção Soares e Yves Sammy Santana).

Lisboa, 25 de dezembro de 2017

NOTA INTRODUTÓRIA À 4.ª EDIÇÃO

Publicada no início de 2016, a terceira edição esgotou em menos de um ano. Entre uma reimpressão ou uma nova edição, optou-se pela segunda hipótese, tendo em conta a grande produção jurisprudencial e doutrinária em matéria de direito do consumo, em Portugal e na Europa, ao longo dos últimos meses.

No que diz respeito a elementos legislativos, a principal novidade resulta da Lei n.º 15/2016, de 17 de junho, que alterou o regime do período de fidelização nos contratos de prestação de serviços de comunicações eletrónicas. Agradeço ao João Pedro Pinto-Ferreira e ao Paulo Lacão a troca de ideias, a leitura atenta e os comentários ao (remodelado) capítulo deste livro dedicado ao período de fidelização.

São, ainda, acrescentados dois capítulos, um na introdução, com uma breve análise aos desafios do mercado digital para o direito dos contratos em geral e para o direito do consumo em particular (*big data*; dados pessoais; *Internet of Things*; plataformas digitais; conteúdos digitais; impressoras 3D), e outro sobre os contratos celebrados em estabelecimentos automatizados.

Procede-se, ainda, a uma atualização bibliográfica e jurisprudencial, com a inclusão de cerca de 80 novas referências bibliográficas e de mais de 120 decisões de tribunais judiciais, julgados de paz e centros de arbitragem de conflitos de consumo proferidas no último ano sobre matérias de direito do consumo.

Opta-se por continuar a não incluir neste manual uma análise mais profunda das questões relacionadas com a resolução alternativa de litígios de consumo, prevendo-se, no entanto, para 2017, a edição de obra separada dedicada exclusivamente a essa matéria.

Este manual é dedicado aos mediadores da UMAC e do CNIACC e aos estudantes que chegaram depois da anterior edição ou que continuaram a partilhar comigo a teoria e a prática do direito do consumo, em especial no Curso de Direito do Consumo e de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo (RALC), realizado na Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa, que teve cerca de 200 participantes nas três edições até agora

realizadas, entre os quais a Maria Valentim, que partiu demasiado cedo, aos vinte e dois anos, com tanto ainda para fazer por e com os que a rodeavam. Onde quer que esteja, estou certo de que já distribui amor e alegria.

É também dedicado a todos os meus orientandos que, desde a última edição, concluíram a tese de mestrado (Ana Margarida Andrade, António José Fialho, José Mateus Francisco, Leticia Borges Silveira, Manuel Melo, Mariana Gameiro Branco, Mauro Loeffler, Nielson Ribeiro Modro, Raquel Andreatta Lemos, Silvana Rodrigues e Soraia Lopes).

Lisboa, 5 de janeiro de 2017

NOTA INTRODUTÓRIA À 3.ª EDIÇÃO

Esgotada a segunda edição cerca de um ano depois da sua publicação, entende-se que se justifica uma nova edição deste manual.

Em primeiro lugar, houve algumas alterações na legislação, com destaque, por um lado, para o Decreto-Lei n.º 10/2015, de 16 de janeiro, que aprovou o Regime Jurídico de Acesso e Exercício de Atividades de Comércio, Serviços e Restauração, alterando, entre outros, o regime das práticas comerciais com redução de preço, e, por outro lado, para a Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, sobre resolução alternativa de litígios de consumo. Já o Decreto-Lei n.º 205/2015, de 23 de setembro, alterou o regime das práticas comerciais desleais.

Em segundo lugar, a produção jurisprudencial em matérias relacionadas com o direito do consumo foi significativa ao longo do último ano, justificando uma atualização do texto em vários pontos.

São, ainda, acrescentados dois capítulos, ambos na parte dos serviços públicos essenciais, um relativo ao direito a faturação detalhada e o outro à suspensão do serviço.

Este manual é dedicado aos mediadores da UMAC e aos estudantes que chegaram depois da anterior edição ou que continuaram a partilhar comigo a teoria e a prática do direito do consumo e a todos os meus orientandos que já concluíram a tese de mestrado (Abel Nduli, Alexandra Teixeira de Sousa, Ana de Vasconcelos Luís, Ana Isabel Carvalho, Ana Margarida Gil Rosa, Ana Patrícia do Rosário Pereira, Andreia Engenheiro, Ânia Marques Florença, Catarina Torres, Cátia Mendes, Clarissa Moraes Brito, Dália Shashati, Daniela Gouveia Spínola, David Saraiva, Elizabeth de Almeida Abreu, Eugénia Alves, Flávia Félix, Flávia da Costa de Sá, Helena Guilherme, Joana Batista, João Guilherme Wilson Ribeiro, José Miguel Melo Rodrigues, Lenira Dias, Marco Sousa, Marta Medeiros, Pedro Policarpo, Sara Barroso, Sara Garcia e Suellen Aparecida Bonani).

Lisboa, 5 de outubro de 2015

NOTA INTRODUTÓRIA À 2.ª EDIÇÃO

Esgotada a primeira edição cerca de um ano depois da sua publicação, impõe-se uma nova edição deste manual, tendo especialmente em conta a alteração do regime dos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento, resultante da revogação do Decreto-Lei n.º 143/2001, de 26 de abril, pelo Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro (alterado pela Lei n.º 47/2014, de 28 de julho). Este diploma já foi objeto de uma anotação (minha e do João Pedro Pinto-Ferreira, a quem aproveito para agradecer, além da amizade, o empenho e a atenção com que me ajudou a rever essa parte do texto neste livro), publicada pela Almedina no dia 13 de junho de 2014, data da entrada em vigor do decreto-lei.

Substitui-se neste manual os anteriores capítulos relativos aos contratos celebrados à distância e aos contratos celebrados no domicílio e equiparados (designação anterior) por um capítulo dedicado aos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento. A relevância do Decreto-Lei n.º 24/2014 e da Lei n.º 47/2014 implica ainda alterações ao longo de todo o texto.

Procede-se igualmente à inclusão de referências doutrinárias e jurisprudenciais publicadas posteriormente à primeira edição e à discussão mais aprofundada de alguns pontos na sequência dessas referências.

São ainda acrescentados dois novos capítulos, que tratam de dois temas muito relevantes em matéria de direito do consumo: o período de fidelização, muito comum no conteúdo de contratos de execução duradoura, sem termo final, e a usura no contrato de crédito ao consumo.

Agradeço ao Micael Teixeira a troca de ideias e os comentários acerca da questão da intervenção do juiz nos casos de invalidade atípica nos contratos de consumo.

Este manual é dedicado aos mediadores da UMAC, aos meus orientados e orientandos e aos estudantes que chegaram depois da anterior edição ou que continuaram a partilhar comigo a teoria e a prática do direito do consumo.

Lisboa, 31 de julho de 2014

NOTA INTRODUTÓRIA À 1.ª EDIÇÃO

Este manual tem como base as aulas da disciplina de Direito do Consumo, que leciono desde o ano letivo 2009-2010 na Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa, integrada no Curso de 2.º Ciclo – Mestrado em Direito.

Tem como principais destinatários os estudantes da disciplina ou de disciplinas afins, do primeiro ao terceiro ciclo, que abordem parcial ou integralmente regras de direito do consumo, em especial no domínio do negócio jurídico de consumo.

Dirige-se também a todos os profissionais do direito que se interessam por estas matérias e, em geral, aos consumidores, juristas ou não juristas, que pretendem conhecer com pormenor as regras jurídicas que regulam grande parte dos negócios, mais ou menos complexos, em que participam.

Opta-se por simplificar as indicações de legislação, bibliografia e jurisprudência, podendo ser encontradas no final do livro listas com as referências completas, que permitem uma mais fácil identificação do diploma legal, texto doutrinário ou decisão jurisdicional.

Dedico este manual aos mediadores da UMAC e aos estudantes com quem, ao longo dos últimos doze e quatro anos, respetivamente, discuti grande parte das questões aqui tratadas, numa partilha de saber que me enriqueceu em termos pessoais e profissionais.

São Martinho do Porto, 24 de agosto de 2013

ÍNDICE

NOTA INTRODUTÓRIA À 8. ^a EDIÇÃO	7
NOTA INTRODUTÓRIA À 7. ^a EDIÇÃO	17
NOTA INTRODUTÓRIA À 6. ^a EDIÇÃO	21
NOTA INTRODUTÓRIA À 5. ^a EDIÇÃO	23
NOTA INTRODUTÓRIA À 4. ^a EDIÇÃO	25
NOTA INTRODUTÓRIA À 3. ^a EDIÇÃO	27
NOTA INTRODUTÓRIA À 2. ^a EDIÇÃO	29
NOTA INTRODUTÓRIA À 1. ^a EDIÇÃO	31
ABREVIATURAS	33
1. INTRODUÇÃO AO DIREITO DO CONSUMO	35
1.1. Origens	35
1.2. Noção de consumidor	39
1.2.1. Enquadramento dos conceitos de consumidor	40
1.2.2. Elementos	43
1.2.2.1. Elemento subjetivo	43
1.2.2.2. Elemento objetivo	44
1.2.2.3. Elemento teleológico	45
1.2.2.4. Elemento relacional	55
1.2.3. Alegação e prova da qualificação como consumidor	59
1.3. Multidisciplinaridade e autonomia científica	61
1.4. Fundamentos	64
1.5. Crise(s) e direito do consumo	66
1.5.1. Crise de 2008 e pós-crise de 2008	66
1.5.2. Direito do consumo e Covid-19	68
1.5.2.1. Espetáculos de natureza artística	69
1.5.2.2. Viagens organizadas e hospedagem	71
1.5.2.3. Viagens aéreas	74
1.5.2.4. Serviços públicos essenciais	76
	745

1.5.2.5. Crédito à habitação	80
1.5.2.6. Prazos para exercício de direitos pelo consumidor	81
1.5.2.7. Saldos	83
1.6. Tendências e desafios	85
1.6.1. Desafios do mercado digital para os contratos de consumo	85
1.6.1.1. Importância dos dados pessoais na contratação	87
1.6.1.2. Dados pessoais como contraprestação	94
1.6.1.3. Inteligência artificial, <i>Internet of Things</i> (IoT) e automatização na contratação	100
1.6.1.4. Plataformas digitais	103
1.6.1.4.1. Novos desafios regulatórios	103
1.6.1.4.1.1. Caso <i>Airbnb Ireland</i>	104
1.6.1.4.1.2. Caso Star Taxi App	114
1.6.1.4.1.3. Súmula da jurisprudência do TJUE	116
1.6.1.4.1.4. Perspetiva à luz do Regulamento dos Serviços Digitais	118
1.6.1.4.2. Moderação de Conteúdos	119
1.6.1.4.3. Novas dinâmicas contratuais	123
1.6.1.4.3.1. Relação entre as plataformas em linha e os profissionais	124
1.6.1.4.3.2. <i>Reviews</i> e avaliações de consumidores	125
1.6.1.4.3.3. Responsabilidade da plataforma pelo incumprimento do contrato nela celebrado	128
1.6.1.4.4. Regulamento dos Serviços Digitais e direito do consumo	129
1.6.1.5. Conteúdos e serviços digitais	131
1.6.1.6. Bens virtuais	132
1.6.1.7. <i>Blockchain</i> , criptoativos, criptomoedas, NFT e <i>smart contracts</i>	135
1.6.1.8. Metaverso	141
1.6.1.9. Impressoras 3D	142
1.6.2. Direito do consumo e sustentabilidade	143
1.6.3. Direito do consumo e vulnerabilidade	147
2. TEORIA GERAL DO CONTRATO DE CONSUMO	153
2.1. Formação do contrato	153
2.1.1. Forma do contrato	153
2.1.2. Modelos de formação do contrato de consumo	157
2.1.3. Modelo predominante: proposta seguida de aceitação	160
2.1.3.1. Proposta	160
2.1.3.1.1. Requisitos da proposta	160
2.1.3.1.2. Proposta e convite para contratar	162

2.1.3.1.3. Proposta ao público	164
2.1.3.2. Aceitação	170
2.1.4. Conteúdo da declaração e dever de informação pré-contratual	172
2.1.5. Preço	183
2.1.5.1. Indicação de preços	184
2.1.5.2. Práticas comerciais com redução de preços	187
2.1.5.3. Ofertas e contratos promocionais	194
2.1.5.3.1. Contratos promocionais com objeto plural	195
2.1.5.3.2. Oferta gratuita de bens ou serviços	197
2.1.5.3.3. Cartão de fidelização ou de cliente	199
2.1.5.3.4. Concurso ou sorteio	202
2.1.5.4. Fornecimento de bens ou serviços não solicitados	203
2.1.6. Cláusulas contratuais gerais	210
2.1.6.1. Âmbito de aplicação do DL 446/85	210
2.1.6.2. Inserção das cláusulas em contratos individualizados	218
2.1.6.2.1. Conexão com o contrato	219
2.1.6.2.2. Comunicação	220
2.1.6.2.3. Esclarecimento	228
2.1.7. Práticas comerciais desleais	231
2.1.7.1. Cláusula geral	232
2.1.7.2. Práticas comerciais enganosas	237
2.1.7.3. Práticas comerciais agressivas	246
2.1.8. Informação e comunicação	251
2.2. Conteúdo do contrato	254
2.2.1. Qualidade da prestação	254
2.2.2. Cláusulas abusivas	258
2.2.3. Período de fidelização	269
2.3. Direito de arrependimento	280
2.3.1. Introdução	280
2.3.2. Ocorrências e fundamentos	283
2.3.3. Natureza jurídica	286
2.4. Cumprimento do contrato	289
2.4.1. Boa-fé na realização das prestações	290
2.4.1.1. Assistência pós-venda	291
2.4.1.2. Linhas telefónicas para contacto do consumidor	292
2.4.2. Pagamento do preço	295
2.4.3. Lugar da prestação	297
2.4.4. Prazo da prestação	298

3.	CONTRATOS DE CONSUMO EM ESPECIAL	303
3.1.	Contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento	303
3.1.1.	Definições	305
3.1.1.1.	Contrato celebrado à distância	305
3.1.1.2.	Contrato celebrado fora do estabelecimento	308
3.1.1.2.1.	Contratos celebrados no domicílio	311
3.1.1.2.2.	Contratos celebrados no local de trabalho	311
3.1.1.2.3.	Contratos celebrados em reuniões	312
3.1.1.2.4.	Contratos celebrados em excursões	313
3.1.1.2.5.	Contratos celebrados em local indicado pelo profissional	313
3.1.1.2.6.	Outros contratos celebrados fora do estabelecimento	316
3.1.2.	Deveres pré-contratuais	317
3.1.2.1.	Conteúdo mínimo da declaração do profissional	317
3.1.2.2.	Comunicação do conteúdo mínimo da declaração	319
3.1.3.	Formação do contrato	321
3.1.3.1.	Contratos celebrados à distância	321
3.1.3.1.1.	Contratos celebrados por correspondência postal	322
3.1.3.1.2.	Contratos celebrados com recurso à televisão	323
3.1.3.1.3.	Contratos celebrados na sequência de contacto telefónico	324
3.1.3.1.4.	Contratos celebrados através da Internet	326
3.1.3.2.	Contratos celebrados fora do estabelecimento	332
3.1.4.	Obrigação de confirmação do conteúdo do contrato	334
3.1.5.	Direito de arrependimento	338
3.1.5.1.	Prazo	338
3.1.5.2.	Forma	341
3.1.5.3.	Efeitos do contrato na pendência do prazo	343
3.1.5.4.	Efeitos do exercício do direito	349
3.1.5.5.	Exceções	356
3.2.	Contratos celebrados em estabelecimentos automatizados	362
3.2.1.	Conceito e enquadramento	362
3.2.2.	Forma�o do contrato	365
3.3.	Venda de bens de consumo	369
3.3.1.	�mbito de aplica�o do DL 67/2003	370
3.3.2.	Conformidade do bem com o contrato	377
3.3.3.	Critérios legais para a aferi�o da conformidade	385
3.3.3.1.	Conformidade com a descri�o feita pelo vendedor	385
3.3.3.2.	Conformidade com uma amostra ou um modelo	387
3.3.3.3.	Adequa�o às utiliza�es habituais	390

3.3.3.4. Adequação a uma utilização específica	392
3.3.3.5. Conformidade com as qualidades e o desempenho habituais	393
3.3.3.6. Relevância contratual da publicidade e da rotulagem	397
3.3.3.7. Conformidade da instalação e das instruções do bem	409
3.3.4. Inexistência de desconformidade	409
3.3.5. Desconformidade no momento da entrega	412
3.3.5.1. Transferência do risco	412
3.3.5.2. Ônus da prova da anterioridade da desconformidade	416
3.3.6. Direitos do consumidor	420
3.3.6.1. Inexistência de hierarquia entre os direitos	420
3.3.6.2. Reparação do bem	425
3.3.6.3. Substituição do bem	429
3.3.6.4. Resolução do contrato	431
3.3.6.5. Redução do preço	433
3.3.6.6. Recusa da prestação	435
3.3.6.7. Exceção de não cumprimento do contrato	435
3.3.6.8. Indemnização	436
3.3.7. Prazos	440
3.3.7.1. Prazo da garantia legal de conformidade	440
3.3.7.2. Prazos para exercício de direitos	444
3.3.7.2.1. Denúncia da falta de conformidade	445
3.3.7.2.2. Caducidade da ação	448
3.3.8. Responsabilidade do produtor	451
3.3.8.1. Responsabilidade pela reposição da conformidade	451
3.3.8.2. Regime da responsabilidade objetiva do produtor	455
3.3.9. Garantia voluntária	458
3.3.10. Diretivas 2019/771 e 2019/770	461
3.3.10.1. Âmbito de aplicação	464
3.3.10.1.1. Âmbito de aplicação subjetivo	464
3.3.10.1.2. Âmbito de aplicação objetivo	467
3.3.10.2. Critérios de conformidade	470
3.3.10.3. Responsabilidade do profissional e prazos	474
3.3.10.4. Direitos do consumidor	477
3.3.11. Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro	482
3.3.11.1. Enquadramento e sequência	482
3.3.11.2. Visita guiada	483
3.3.11.3. Principais novidades	485
3.3.11.4. Definições e âmbito de aplicação	487

3.3.11.5. Conformidade	488
3.3.11.6. Responsabilidade do profissional e ónus da prova	489
3.1.11.7. Direitos do consumidor em caso de falta de conformidade	492
3.3.11.8. Serviço pós-venda e disponibilização de peças	496
3.3.11.9. Garantias comerciais	497
3.3.11.10. Responsabilidade direta do produtor	500
3.3.11.11. Responsabilidade direta do prestador do mercado em linha	502
3.3.11.12. Direito de regresso	504
3.4. Serviços públicos essenciais	506
3.4.1. Âmbito de aplicação da Lei 23/96	506
3.4.2. Suspensão da prestação do serviço	511
3.4.3. Direito a faturação detalhada	515
3.4.4. Prescrição e caducidade	518
3.5. Crédito ao consumo	529
3.5.1. Conceito de contrato de crédito ao consumo	529
3.5.2. Taxa anual de encargos efetiva global (TAEG)	540
3.5.2.1. Conceito e função	540
3.5.2.2. Usura	542
3.5.3. Deveres pré-contratuais	547
3.5.3.1. Publicidade	547
3.5.3.2. Conteúdo da declaração do profissional	551
3.5.3.3. Dever de avaliar a solvabilidade do consumidor	557
3.5.4. Formação do contrato	560
3.5.5. Direito de arrependimento	567
3.5.5.1. Prazo	568
3.5.5.2. Forma	570
3.5.5.3. Efeitos do contrato na pendência do prazo	571
3.5.5.4. Efeitos do exercício do direito	572
3.5.6. Cumprimento antecipado do contrato pelo consumidor	573
3.5.7. Vencimento antecipado das prestações	576
3.5.8. Conexão de contratos	581
3.6. Transporte em veículo descaracterizado (Uber, Bolt, etc.)	587
3.6.1. Intervenientes no contrato e crítica à qualificação legal	589
3.6.2. Celebração do contrato	592
3.6.2.1. Proposta contratual	593
3.6.2.2. Aceitação	594
3.6.3. Função e objeto(s) do contrato	595
3.6.4. Preço	597

3.6.5. Aplicação da legislação de direito do consumo	600
3.6.6. Mecanismos de avaliação da qualidade	602
3.6.7. Reclamações e resolução alternativa de litígios de consumo	604
3.6.7.1. Reclamações	604
3.6.7.2. Resolução alternativa de litígios de consumo	605
3.7. Alojamento local	607
3.7.1. Introdução	607
3.7.2. Conceito e intervenientes	609
3.7.3. Registo e exploração de estabelecimento de AL	611
3.7.4. Alojamento local e condomínio	613
3.7.5. Celebração do contrato	615
3.7.6. Função e objeto(s) do contrato	617
3.7.7. Regras específicas sobre responsabilidade civil	621
3.7.8. Aplicação da legislação de direito do consumo	621
3.7.9. Livro de reclamações	627
BIBLIOGRAFIA	629
JURISPRUDÊNCIA	697
LEGISLAÇÃO PORTUGUESA	731
LEGISLAÇÃO EUROPEIA	741