



UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA

**Contratos celebrados à distância e
contratos celebrados fora do
estabelecimento comercial**

Catarina Inês Carvalho da Costa Vale

Mestrado em Direito

Faculdade de Direito | Escola do Porto

2022



UNIVERSIDADE CATÓLICA PORTUGUESA

Contratos celebrados à distância e contratos celebrados fora do estabelecimento comercial

Catarina Inês Carvalho da Costa Vale

Orientador: Maria João Sarmento Pestana de Vasconcelos

Mestrado em Direito

Faculdade de Direito | Escola do Porto

2022

Agradecimentos

Em primeiro lugar, gostaria de dirigir o meu mais sincero “obrigada” às pessoas mais importantes da minha vida, Mãe e Pai. Eles que tudo fazem para me ver vencer e superar as adversidades que surgem ao longo do meu percurso, sempre transbordando um apoio e amor incondicionais.

Cabe, agora, expressar o meu sentimento de ternura para com a minha Irmã e a minha Avó, com quem vivi e partilhei todas as minhas realizações e alegrias, vislumbrando nos seus olhares um enorme orgulho em me verem crescer e evoluir, tanto a nível académico como pessoal.

Não poderia deixar de agradecer ainda à Sra. Professora Doutora Maria João Sarmento Pestana de Vasconcelos, a qual sempre demonstrou uma total disponibilidade para me auxiliar na elaboração desta dissertação, bem como me forneceu orientações verdadeiramente úteis e até imprescindíveis.

Por fim, à Universidade Católica do Porto endereço uma palavra de gratidão pelos 6 anos de percurso académico em que carinhosamente me acolheu, facultando-me todas as ferramentas essenciais para enfrentar os novos desafios que a vida terá para mim reservados.

Resumo

O objetivo desta dissertação consiste na análise do regime jurídico dos contratos celebrados à distância e dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, previsto no Decreto-lei 24/2014, de 14 de fevereiro.

O fundamento deste diploma reside na especial necessidade de tutela do consumidor que celebra contratos que se enquadrem em alguma destas modalidades, já que, nesses casos, ele não tem acesso prévio ao bem ou é alvo de uma prática comercial agressiva num local em que não espera ser abordado pelo profissional, o que o leva a tomar uma decisão de contratar precipitada e da qual se arrependa.

Nesse sentido, explicitaremos os mecanismos de proteção que o Decreto-lei consagra para dissipar aqueles problemas, bem como para reestabelecer o equilíbrio entre as partes, sendo eles: o direito a um extenso elenco de informações antes da celebração do contrato, a forma que o mesmo deve revestir e o direito de livre resolução, durante um prazo de 14 dias, sem qualquer fundamento ou contrapartida.

Abstract

The objective of this dissertation is to analyze the legal regime of contracts concluded at a distance and contracts concluded off-premises, provided for in Decree-law 24/2014, of February 14th.

The basis of this diploma lies in the special need to protect consumers who enter into contracts that fall into any of these modalities, since, in these cases, they do not have prior access to the good or are the target of an aggressive commercial practice in a place where they do not expect being approached by the professional, which leads him to make a hasty decision to hire that he regrets.

In this sense, we will explain the protection mechanisms that the Decree-Law establishes to dissipate those problems, as well as to reestablish the balance between the parties, namely: the right to an extensive list of information before the conclusion of the contract, the way in which the must have and the right of free resolution, for a period of 14 days, without any basis or compensation.

Palavras-Chave

Consumidor

Profissional

Contratos celebrados fora do estabelecimento comercial

Contratos celebrados à distância

Direito de livre resolução

Direito a informação pré-contratual

Key words

Consumer

Professional

Contracts concluded off-premises

Contracts concluded at a distance

Right of free resolution

Right to pre-contractual information

Índice

Lista de siglas e abreviaturas	11
1. Introdução	12
2. Breve enquadramento do surgimento do DL 24/2014, de 14 de fevereiro: a Diretiva 2011/83/EU, relativa aos direitos dos consumidores	14
3. Âmbito de aplicação do DL 24/2014, de 14 de fevereiro	15
3.1 Contratos celebrados à distância	15
3.2 Contratos celebrados fora do estabelecimento comercial	20
3.2.1 Contratos celebrados no estabelecimento comercial em determinadas condições	22
3.2.2 Contratos celebrados no domicílio	23
3.2.3 Contratos celebrados no local de trabalho	24
3.2.4 Contratos celebrados em reuniões	24
3.2.5 Contratos celebrados em excursões	25
3.2.6 Contratos celebrados em local indicado pelo profissional	25
3.3 Exclusão de determinados contratos do âmbito de aplicação	27
4. Deveres de informação pré-contratual	27
4.1 Deveres de informação pré-contratual e a sua comunicação	27
4.2 Formalidades e requisitos de forma aplicáveis aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial	34
4.2 Formalidades e requisitos de forma aplicáveis aos contratos celebrados à distância	35
5. Direito de livre resolução	39
5.1 Prazo	40
5.2 Forma de resolução do contrato	41
5.3 Efeitos do contrato na pendência do prazo	43
5.4 Efeitos do exercício do direito	47
6. Conclusão	49

7. Bibliografia 51

Lista de siglas e abreviaturas

Ac. Acórdão

Al. Alínea

Art. Artigo

CC Código Civil

Cfr. Conferir

CRP Constituição da República Portuguesa

Dir. Diretiva

DL Decreto-Lei

JP Julgados de Paz

LDC Lei de Defesa do Consumidor

nº número

nºs números

p. Página

pp. Páginas

ss. seguintes

TJUE Tribunal de Justiça da União Europeia

TRC Tribunal da Relação de Coimbra

TRG Tribunal da Relação de Guimarães

TRL Tribunal da Relação de Lisboa

TRP Tribunal da Relação do Porto

UE União Europeia

Vd. Vide

Vol. Volume

1. Introdução

Ao longo das últimas décadas, fruto da constante evolução da tecnologia e da expansão do comércio eletrónico, bem como do crescimento de práticas comerciais mais invasivas (em que o comerciante já não assume, de todo, um papel passivo), tem-se verificado um novo paradigma no âmbito das relações de consumo: o surgimento de novas modalidades de formação de contratos, designadamente os contratos celebrados à distância e os contratos celebrados fora do estabelecimento comercial.

Não obstante ser o mais recomendável, o esquema contratual tradicional de celebração de negócios, em que os contraentes se encontram fisicamente presentes no estabelecimento comercial do profissional no momento da conclusão da transação, tem cada vez menos adesão, sendo sucessivamente substituído pelas novas modalidades acima referidas.

Sucedo que o consumidor, por si só, já se encontra numa posição de debilidade, constituindo a parte mais fraca numa relação assimétrica (quer a nível socioeconómico quer a nível informativo, entre outros, que abordaremos adiante) com o profissional, daí haver já diversos instrumentos avulsos para garantir a sua tutela¹. Todavia, por força da eclosão destas recentes formas de conclusão de contratos e dos problemas por elas suscitados, o direito civil bem como a legislação existente no domínio do direito do consumidor tornaram-se manifestamente exíguos e inadequados para oferecer uma solução eficiente para os consumidores que se encontrem nesta situação².

Deste modo, revelou-se imprescindível a criação de um esquema normativo especial que abarcasse esta nova realidade. Consequentemente, à semelhança da generalidade dos diplomas de proteção dos consumidores, os regimes legais que disciplinaram a matéria em apreço foram concebidos por organismos da União Europeia, cabendo aos Estados-Membros transpô-los para os respetivos ordenamentos jurídicos nacionais.

Assim, emergiram os primeiros instrumentos reguladores, sendo eles a Diretiva 85/577CEE, do Conselho, de 20 de dezembro de 1985, relativa à proteção dos consumidores no caso de contratos negociados fora dos estabelecimentos comerciais,

¹ Tais como a Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), o regime jurídico das cláusulas contratuais gerais (DL n.º 446/85), entre outros.

² Vide António Pinto Monteiro (2015), *O Novo Regime da Contratação à Distância – Breve Apresentação*, pp. 11-18.

transposta pelo DL n.º 272/87, de 3 de abril; e a Diretiva 97/7/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 1997, relativa à defesa dos consumidores em matéria de contratos à distância, transposta pelo DL n.º 143/2001, de 26 de abril.

Atualmente, encontra-se em vigor a Diretiva 2011/83/EU, do Parlamento Europeu e do Conselho, relativa aos direitos dos consumidores, que alterou a Diretiva 93/13/CEE do Conselho e a Diretiva 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, e revogou as duas Diretivas anteriormente mencionadas³, sendo transposta para o direito português através do DL n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, entrando em vigor no dia 13 de junho de 2014, diploma este que, por sua vez, foi alterado pela Lei n.º 47/2014, pelo DL n.º 78/2018 e pelo DL n.º 9/2021), revogando o DL n.º 143/2001, de 26 de abril.

É o DL n.º 24/2014 que estabelece, hodiernamente, o regime jurídico dos contratos celebrados à distância e dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, constituindo, por isso, o nosso objeto de estudo.

Portanto, ao longo desta dissertação, explicitaremos o âmbito de aplicação do diploma, como também exploraremos as suas consagrações relevantes, sendo elas o dever de prestação de informações pré-contratuais e o direito de livre resolução do negócio, dentro de um determinado período, de modo imotivado e sem custos. Esta exposição será, naturalmente, acompanhada de diversa jurisprudência recente, emanada quer pelo TJUE quer pelos tribunais portugueses, devido à sua significativa influência (especialmente, os acórdãos do TJUE, devido ao seu poder de interpretação conforme) na compreensão das disposições do regime jurídico em estudo.

Embora também integre o diploma, excluiremos desta análise o seu capítulo III, concernente às vendas automáticas⁴ e às vendas especiais esporádicas, de modo a podermos alongar-nos sobre os temas supra enunciados.

³ Contudo, inicialmente, tinha como objetivo fundir essas mesmo 4 diretivas, num único instrumento, que regulasse de forma sistemática os elementos em comum entre elas.

⁴ Nesta tipologia de contratos considera-se que ambas as partes estão presentes, sendo que a máquina automatizada representa o profissional.

2. Breve enquadramento do surgimento do DL 24/2014, de 14 de fevereiro: a Diretiva 2011/83/EU, relativa aos direitos dos consumidores

A verdade é que não é possível debruçarmo-nos acerca do DL 24/2014, de 14 de fevereiro, sem abordarmos a Diretiva 2011/83/EU, relativa aos direitos dos consumidores, uma vez que foi esta que originou o DL, ou seja, este apenas procedeu à sua transposição para o ordenamento jurídico português.

Contrariamente à tendência verificada nas precedentes Diretivas, nas quais se preconizava uma harmonização mínima, através da qual se permitia aos Estados-Membros manterem ou adotarem medidas nacionais mais rigorosas do que as aí previstas, a Diretiva 2011/83/EU, de acordo com o seu artigo 4º, adota uma política de harmonização total, segundo a qual os “Estados-Membros não devem manter ou introduzir na sua legislação nacional disposições divergentes das previstas na (...) diretiva, nomeadamente disposições mais ou menos estritas, que tenham por objetivo garantir um nível diferente de proteção dos consumidores, salvo disposição em contrário na presente diretiva.”⁵

A alteração do paradigma europeu resultou da vontade de implementar um verdadeiro Mercado Interno (tal como consta do DL n.º 24/2014), já que o princípio comunitário da harmonização mínima contribuiu para o fracasso deste, porquanto, além de provocar uma fragmentação da regulação existente, traduzindo-se no evitamento dos profissionais em efetuar transações transfronteiriças (pois a sua conformidade com as legislações transnacionais acarretaria custos significativos para lá poderem operar) e numa diminuição da concorrência entre empresas (prejudicando gravemente os consumidores), gerou ainda uma falta de confiança dos consumidores no Mercado⁶.

Por conseguinte, a consagração da harmonização total, com o estabelecimento de um regime uniforme na UE, composto por conceitos jurídicos nitidamente definidos

⁵ Sobre esta matéria: Carlos Lacerda Barata (2017), in *Contratos Celebrados Fora do Estabelecimento Comercial*, p.61.

⁶ Vide Sandra Passinhas (2015), *A Diretiva 2011/83/EU, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, Relativa aos Direitos dos Consumidores*, pp.100-110; Teresa Moreira (2015), *Novos Desafios para a Contratação à Distância – A Perspetiva da Defesa do Consumidor*, pp.19-23.

e aplicados de igual modo em todo esse território, elevou a segurança jurídica dos consumidores e, conseqüentemente, expandiu-se o comércio internacional, revelando-se a solução mais apta para eliminar as barreiras ao Mercado Interno.

Todavia, não obstante os Estados ficarem impedidos de adotar medidas mais vantajosas para os consumidores, o legislador europeu, em diversos aspetos do regime (designadamente, nos artigos 3.º, n.º 4, 5.º, n.ºs 3 e 4, 6.º, 7.º, n.º 4, 8.º, n.º 6 e 9.º, n.º 3) deixou aberta aos Estados-Membros a possibilidade de adotarem um regime diferente daquele estabelecido na Diretiva, pelo que a harmonização não alcançou a plenitude, sendo antes uma harmonização total atenuada.⁷

Em síntese, o DL 24/2014, de 24 de fevereiro, emergiu, portanto, da Diretiva 2011/83/EU (que impôs uma harmonização máxima), instituindo o regime jurídico dos contratos celebrados à distância e dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial.

3. Âmbito de aplicação do DL 24/2014, de 14 de fevereiro

Vamos agora averiguar em que circunstâncias o consumidor se encontra tutelado pelo diploma em análise.

3.1 Contratos celebrados à distância

O artigo 2.º, n.º 1 do DL 24/2014 determina que o regime aí estabelecido é aplicável aos contratos celebrados à distância e aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial.

O art. 3º, al. f) define contrato celebrado à distância como “um contrato celebrado entre o consumidor e o fornecedor de bens ou o prestador de serviços sem presença física simultânea de ambos, e integrado num sistema de venda ou prestação de serviços organizado para o comércio à distância mediante a utilização exclusiva de uma ou mais técnicas de comunicação à distância até à celebração do contrato, incluindo a própria celebração”.

⁷ Eva Domínguez Pérez (2014), *Recientes planteamientos de tutela del consumidor mediante el ejercicio del derecho de desistimiento: la directiva 2001/83/EU y su transposición al derecho español*, p. 265.

Antes de mais, cumpre assinalar que, de acordo com Paulo Mota Pinto, “a ratio de uma proteção do consumidor na contratação à distância reside sobretudo na circunstância de aquele, normalmente, (...), não ter qualquer possibilidade de, antes da conclusão do contrato, contactar com a coisa e de a examinar, ou de conhecer detalhada e pessoalmente as características da prestação de serviços. Isto cria por si só uma assimetria informativa, (...)”.⁸ Deste modo, pode suceder que o bem defraude as expectativas do consumidor ou apresente defeitos ou desconformidades com o contrato. Portanto, um dos elementos caracterizadores desta modalidade de contratação é a inexistência de presença física e simultânea das partes.

Regressando ao conceito de contrato celebrado à distância, em primeiro lugar, é indispensável o negócio ser concluído entre um profissional e um consumidor, isto é, tem de se estar perante uma relação de consumo.

Neste sentido, começemos por deslindar, para efeitos de delimitação do âmbito de aplicação subjetivo do diploma, o conceito de consumidor⁹.

Segundo o art. 3.º, alínea c), considera-se como consumidor toda “a pessoa singular que atue com fins que não se integrem no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional”. Ora, seguindo a orientação definida pela Diretiva, o legislador português adotou uma noção restrita de consumidor, cingindo-se somente a pessoas singulares, e o critério da finalidade da atuação. Deste modo, o regime legal não é aplicável quer a pessoas coletivas quer a pessoas singulares, contanto que estas últimas atuem no âmbito de uma atividade profissional.

Desde logo, Pedro Maia revelou-se contra este conceito circunscrito de consumidor, não reconhecendo qualquer fundamento que justifique que a proteção do cliente dependa da sua natureza (de pessoa singular ou coletiva) ou do facto de ser um profissional ou não. O autor profere que “existe um conjunto de riscos associados à contratação à distância que são objetivos e decorrem direta e necessariamente deste meio de contratação, seja qual for a natureza do sujeito: é o como se contrata e não o com quem se contrata que deve determinar o regime. Em tais aspetos, deverá, pois, a

⁸ In *Princípios Relativos aos Deveres de Informação no Comércio à Distância – Notas sobre o Direito Comunitário em Vigor*, 2015, p.187

⁹ Acerca dos elementos que compõem o conceito de consumidor: Jorge Morais Carvalho (2018), *O Conceito de Consumidor no Direito Português*, pp. 185-232

legislação aplicar-se também aos clientes-pessoas coletivas e profissionais. E não escondemos a nossa inteira adesão à corrente que se vai formando na doutrina de que o direito do consumidor deve dar lugar, em parte, a um direito do cliente, (...).¹⁰

O nosso entender vai totalmente de encontro ao do Dr. Pedro Maia, já que, embora a posição do “consumidor” não mereça um regime aplicável generalizadamente, a assimetria derivada da falta de contacto com o bem constitui um risco objetivo, independentemente da natureza deste, não fazendo qualquer sentido, a título de exemplo, que uma pessoa coletiva ou uma pessoa singular que atue no âmbito de uma atividade profissional e que, celebre um contrato sem vislumbrar o bem, não tenha acesso às mesmas informações pré-contratuais a que tem direito o consumidor nos termos do art.º 4.º. Por conseguinte, concordamos com o autor no sentido de que se deveria estender o âmbito subjetivo de aplicação do diploma, pelo menos de certas disposições, aos sujeitos excluídos (pessoas coletivas e pessoas singulares que operem a nível profissional).

Como contraparte do consumidor, temos um fornecedor de bens ou um prestador de serviços que, nos termos do art. 3º, alínea i), se define como “a pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, que, num contrato com um consumidor, atue no âmbito da sua atividade profissional, ou através de outro profissional, que atue em seu nome ou por sua conta”.¹¹ Portanto, admite-se tanto uma atuação direta como uma atuação indireta.

Em segundo lugar, um aspeto a levar em conta é o facto de o contrato celebrado à distância poder corresponder a qualquer tipo contratual, desde que incida sobre bens ou serviços, podendo traduzir-se, por exemplo, num contrato de compra e venda, de prestação de serviços, de empreitada, de locação, entre outros. Conforme defendido por Jorge Morais Carvalho e João Pedro Pinto-Ferreira¹², acreditamos que o diploma deve ser interpretado de forma extensiva e aplicar-se a outras modalidades de contratos, tais como negócios cujo objeto seja a transmissão de um direito.

¹⁰ In *Contratação à Distância e Práticas Comerciais Desleais*, 2015, p.160

¹¹ A Diretiva 2011//83/EU recorre, ao invés, à expressão “profissional”.

¹² in *Contratos Celebrados à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial*, 2014, p. 30

Além de que, serão aplicáveis a estes contratos não só as disposições especiais deste DL e da legislação de consumo, mas também as disposições gerais aplicáveis aos negócios jurídicos e em matéria de contratos, previstas no nosso CC.

O 3.º e último requisito de aplicação do regime legal consiste na essencialidade de que o profissional tenha criado um sistema de contratação à distância que opere, exclusivamente, através uma ou mais técnicas à distância, revelando-se, desse modo, a disponibilidade do fornecedor de bens ou prestador de serviços em celebrar contratos por esse meio.

Por conseguinte, se o consumidor encomenda um bem somente porque viu o contacto da empresa numa lista telefónica, tal realidade não se enquadra no âmbito de aplicação deste regime, uma vez que o profissional não encorajou a celebração do contrato. Ao passo que, se o contacto resultar duma mensagem publicitária da empresa incluída na lista telefónica, aí considera-se que houve instigação. Da mesma forma, quando um profissional cria uma página na internet ou recorre à televisão para comercializar os seus bens, estamos diante de sistemas de contratação à distância por ele concebidos, através dos quais ele impulsiona as vendas, enquanto que se a publicidade transmitida na TV não tiver relevância contratual e direta e não incentive o consumidor a contactar a empresa através de meios de comunicação à distância, já não se integra esta situação num sistema organizado de contratação, pois carece do requisito de estimular o consumidor a contratar.¹³

Cabe ao profissional o ónus de provar a inexistência de um sistema organizado de contratação à distância.¹⁴

Tal como enunciado, afigura-se igualmente indispensável a utilização exclusiva de técnicas de comunicação à distância, constituindo este o elemento caracterizador dos contratos celebrados à distância. Todavia, consoante o Considerando 20 da Diretiva 2011/83/EU, a definição de contrato à distância não deverá incluir apenas os negócios celebrados mediante a utilização exclusiva de um ou mais meios de comunicação à distância, como também “deverá igualmente abranger as situações em que o consumidor visita o estabelecimento comercial apenas para recolher informações sobre

¹³ Cfr. Jorge Morais Carvalho (2021), *Manual de Direito do Consumo*, p. 213

¹⁴ Paulo Mota Pinto (2003), *Princípios Relativos aos Deveres de Informação no Comércio à Distância*, p.185

os bens ou serviços, enquanto as subsequentes negociação e celebração do contrato têm lugar à distância.”

Significa isto que, por vezes, o *iter negotii*¹⁵ não se desenrola num único momento (em que se dá a emissão da proposta e da aceitação), sendo precedido por vários atos preparatórios ou de negociação até se celebrar o contrato, distinguindo-se entre uma fase negociatória e uma fase decisória. Sandra Passinhas¹⁶, numa interpretação idêntica à da Diretiva, afirma que, em cada caso concreto, cumpre aferir se a fase negociatória (em que ocorre a formação da vontade negocial que resulta na celebração do contrato) ocorre ou não à distância, pois o fundamento da tutela do consumidor reside no facto de, nesta fase de negociação, o indivíduo não se ter preparado convenientemente para a compra, não ter a possibilidade comparar o preço e a qualidade das ofertas disponíveis, etc. De modo que o consumidor pode previamente aceder ao estabelecimento comercial a fim de reunir informações acerca do bem ou serviço, conquanto a negociação e a conclusão do contrato sejam realizadas integralmente à distância.

Por outro lado, Jorge Morais Carvalho propugna que “os contactos que tenham existido entre as partes antes das declarações contratuais não são relevantes para a qualificação do contrato como contrato celebrado à distância”¹⁷, significando isto que, apenas importa que a emissão das declarações contratuais tenha sido realizada unicamente pelo sistema de contratação à distância. Posição esta que, no nosso entender e tendo em conta a Diretiva, é discutível, dado que se essa comunicação entre as partes se der na fase negociatória, então terá de relevar como um fator que não permite a integração desse contrato no âmbito deste regime do DL 24/2014.

O art. 3.º m) define técnica de comunicação à distância como “qualquer meio que, sem a presença física e simultânea do fornecedor de bens ou prestador do serviço e do consumidor, possa ser utilizado tendo em vista a celebração do contrato entre as referidas partes.” Com efeito, a definição é propositadamente abrangente e não recorre a um elenco, de modo a permitir abarcar novas técnicas de comunicação à distância que venham a surgir. Inserem-se neste domínio, entre outros, o telemóvel e o telefone

¹⁵ Acerca das fases do *iter negotii*: Acórdão do TRG, de 26-01-2017

¹⁶ Sandra Passinhas (2015), *A Diretiva 2011/83/EU, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, Relativa aos Direitos dos Consumidores*, pp. 113-115

¹⁷ In *Manual de Direito do Consumo* (2021), p. 214

fixo, o papel, na medida em que seja enviado ou distribuído através de carta ou catálogo, a internet, o correio eletrónico, a televisão, o fax e a rádio.

A contratação à distância tem crescido exponencialmente, dado que apresenta enormes vantagens quer para o profissional, que não precisa de acarretar os custos inerentes à manutenção de um estabelecimento comercial e pode concluir contratos fora da hora de expediente, quer para o consumidor, pois não necessita de “perder tempo” em deslocações e celebra o negócio de forma mais simples e célere.

3.2 Contratos celebrados fora do estabelecimento comercial

Preliminarmente, impõe-se esclarecer que os fatores de debilidade do consumidor, neste contexto, advêm: do facto de, comumente, a iniciativa negocial provir do profissional que, insistentemente, interpela a parte débil (que, normalmente, nada solicitou previamente) no local onde esta se encontrar¹⁸; da menor autonomia de seleção, uma vez que o consumidor, desprecaído, não tem a chance de comparar as condições contratuais, o preço, as características do objeto do contrato, etc.; do elemento surpresa (encontro inesperado) que, em conjugação com um profissional hábil e persuasivo, gera uma enorme pressão psicológica no consumidor, sentindo-se este obrigado a aceitar o contrato com base numa decisão irrefletida.¹⁹

O art. 3.º-g) do DL n.º 24/2014 dispõe que o contrato celebrado fora do estabelecimento comercial é aquele *celebrado na presença física simultânea do fornecedor de bens ou do prestador de serviços e do consumidor, em local que não seja o estabelecimento comercial daquele, incluindo os casos em que é o consumidor a fazer uma proposta contratual, (...)*.

O normativo contempla ainda 6 (seis) categorias de contratos que se incluem nesta modalidade de celebração de contratos (da sublínea i) até à vi)), que, devidamente, analisaremos, adiante, em 6 subcapítulos.

¹⁸ Inclusivamente, a prática de contactar o consumidor, deslocando-se ao seu domicílio, desconsiderando a sua vontade manifestada em sentido contrário, pode corresponder a uma prática comercial agressiva e desleal, proibida pelos arts. 4.º e 6.º c) do DL n.º 57/2008, de 26 de março.

¹⁹ Carlos Lacerda Barata, in *Contratos Celebrados Fora do Estabelecimento Comercial*, pp. 44-49

O art. 3.º-g) constitui uma cláusula geral, correspondendo a enumeração nele prevista a um elenco meramente indicativo, pelo que o diploma aplica-se também a contratos celebrados noutra local qualquer que não o estabelecimento comercial ou os lugares enunciados nas subalíneas. A título de exemplo, poder-se-iam integrar nesta previsão legal contratos celebrados em recintos desportivos, na via pública, em transportes ou em restaurantes.

Mais uma vez, para se poder aplicar o regime afigura-se fundamental o contrato ser celebrado no âmbito de uma relação de consumo, entre profissional e consumidor²⁰.

Como já foi referido, o diploma abrange qualquer contrato, podendo incidir sobre qualquer objeto (e não somente sobre fornecimento de bens ou prestação de serviços)²¹.

Incumbe-nos também explicar o conceito de “estabelecimento comercial”, já que a regulamentação apenas inclui os contratos celebrados fora do mesmo. Ora, do art. 3.º-h) consta o conceito de estabelecimento comercial, correspondendo a quaisquer instalações imóveis de venda a retalho, onde o fornecedor de bens ou prestador de serviços exerça a sua atividade de forma permanente ou de forma habitual. A habitualidade ou a permanência constituem os elementos-chave para diferenciar se estamos perante um negócio celebrado num estabelecimento comercial ou não.

Neste sentido, o Considerando 22 da Diretiva 2011/83/EU esclarece que *a noção de estabelecimento comercial deverá incluir as instalações de qualquer tipo (lojas, bancas ou camiões, por exemplo) que sirvam de local de negócios permanente ou habitual para o profissional. As bancas dos mercados e os stands das feiras deverão ser tratados como estabelecimentos comerciais no caso de preencherem este requisito*²². *As instalações de retalho em que o profissional exerça a sua atividade numa base sazonal, por exemplo, num complexo de esqui ou numa estação balnear durante a época turística, deverão ser consideradas como estabelecimentos comerciais, atendendo a que o profissional exerce nessas instalações a sua atividade de forma habitual. Os espaços acessíveis ao público, como, por exemplo, as ruas, os centros comerciais, as praias, as instalações desportivas e os transportes públicos, que*

²⁰ Como supramencionado, adota-se a conceção restrita de consumidor.

²¹ Carolina Cunha (2005), *Métodos de Venda a Retalho Fora do Estabelecimento*, p. 293

²² Sobre contratos celebrados em feiras: Ac. do TJUE de 07/08/2018.

o profissional utilize de forma excepcional para as suas atividades comerciais, bem como a residência privada ou o local de trabalho, não deverão ser considerados estabelecimentos comerciais.

Por último, antes de encetarmos a análise das subcategorias deste tipo de contrato, importa reter que, para efeitos de preenchimento da previsão legal, não releva a circunstância de ser o profissional ou o consumidor a formular a proposta contratual. Este normativo tem como finalidade impossibilitar que o profissional, de modo fraudulento, se esquive à aplicação do regime através da mera emissão de uma proposta a contratar²³.

Concluindo, os elementos caracterizadores dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial tratam-se: 1) da presença física simultânea do consumidor e do profissional aquando da celebração do negócio e 2) o local onde se conclui o negócio não corresponder, tendencialmente²⁴, ao estabelecimento comercial.

3.2.1 Contratos celebrados no estabelecimento comercial em determinadas condições

O conceito de contrato celebrado fora do estabelecimento comercial previsto no art. 3.º-g)-i) prevê a inclusão no mesmo de contratos celebrados dentro do estabelecimento comercial ou através de quaisquer meios à distância, desde que celebrados imediatamente após o consumidor ter sido, pessoal e individualmente, contactado num local que não seja o estabelecimento comercial do fornecedor de bens ou prestador de serviços;

Desde logo é possível constatar que estamos perante uma contradição. É notório que a designação de contratos celebrados fora do estabelecimento comercial não é adequada, dado que inclui contratos celebrados no mesmo, havendo, consequentemente, várias críticas apontadas à redação do diploma neste ponto²⁵.

²³ Vide Jorge Morais Carvalho (2021), in *Manual de Direito do Consumo*, p. 215

²⁴ Como veremos adiante.

²⁵ Carlos Lacerda Barata (2017) *Contratos Celebrados Fora do Estabelecimento Comercial*, p.72 e 75-76; Jorge Morais Carvalho e João Pedro Ferreira-Pinto (2014), *Contratos Celebrados à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial, Anotação ao Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro*, p.39.

Com opinião divergente, profetizando que a atual técnica legislativa é apropriada - Mariana Duarte (2014), *O novo regime dos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento: reforço da proteção do consumidor?*, pp.115 ss.

Note-se que o contacto estabelecido pelo profissional, prévio à celebração do contrato, em local diverso do estabelecimento comercial ou por meio de técnica de comunicação à distância, não pode consistir num convite genérico, mas sim num contacto pessoal e individual, isto é, deve ser dirigido diretamente ao consumidor. Isto significa que é insuficiente que o profissional convide, por meio de um amplificador de som, todos os presentes na via pública a se deslocarem a um determinado local, sendo necessário que este aborde individualmente a pessoa que pretende que venha a celebrar o contrato no seu estabelecimento comercial.

Ainda no que diz respeito a esta categoria, acresce que o Considerando 21 da Diretiva 2011/83/EU dita que nas *situações em que o profissional se desloca inicialmente ao domicílio do consumidor para efetuar medições ou apresentar um orçamento sem qualquer compromisso por parte do consumidor e em que o contrato só é celebrado posteriormente nas instalações comerciais do profissional (...) com base no orçamento do profissional. (...) o contrato não é considerado como tendo sido celebrado imediatamente após o profissional ter contactado o consumidor, caso o consumidor tenha tido tempo para refletir sobre o orçamento do profissional antes da celebração do contrato.*

3.2.2 Contratos celebrados no domicílio

Os contratos que se integram nesta subalínea *ii*) do art. 3.º-g) não são somente aqueles celebrados na residência habitual do consumidor (art. 82.º do CC), dado que o conceito de domicílio não deve ser apreciado no sentido técnico-jurídico tradicional. Neste contexto, verdadeiramente relevante é a ação de deslocação do profissional ao local onde o consumidor se encontra para a conclusão do contrato²⁶.

Com efeito, embora a lei apenas se refira ao domicílio, nada impede que o regime seja aplicado a situações equiparadas, tais como quando o consumidor se encontra num hotel hospedado²⁷, em casa de um amigo ou familiar, ou numa residência de férias.

²⁶ Jorge Morais Carvalho e João Pedro Pinto-Ferreira (2014), *Contratos Celebrados Fora do Estabelecimento Comercial*, p. 40.

²⁷ Não olvidar que se for o próprio hotel a vender um bem ou prestar um serviço ao consumidor, já não se pode aplicar o diploma, dado que as partes se encontram no estabelecimento comercial.

3.2.3 Contratos celebrados no local de trabalho

É pacificamente aceite que esta previsão legal deve ser interpretada de forma lata, sendo insignificante o vínculo que exista entre o consumidor e a pessoa para quem trabalha. Por essa razão, este normativo aplica-se quer exista um contrato de trabalho (independentemente de este ser válido ou não) ou de prestação de serviços, quer estejamos perante uma profissão liberal ou uma qualquer atividade de cariz profissional, ainda que isolada ou esporádica²⁸. Com efeito, se o consumidor concluir um negócio durante uma conferência ou numa sala de aula na qual participe, então, está tutelado pelo regime.

A *ratio legis* do preceito permite também a integração dos contratos celebrados no local de estudo do consumidor (por exemplo, na universidade ou na escola) no âmbito de aplicação do diploma.

3.2.4 Contratos celebrados em reuniões

Os contratos celebrados em reuniões derivam, frequentemente, do encontro de várias pessoas no domicílio de um organizador (que dispõe o espaço, mediante solicitação do profissional), com o objetivo de este último aí poder promover os seus produtos ou serviços, celebrando contratos com os consumidores aí presentes.

Note-se que o consumidor não tem de saber dante mão que, ao dirigir-se para o lugar da reunião, vai ser alvo de uma demonstração de bens ou serviços, basta que participe nesse evento.

Por fim, se o indivíduo que organizou a reunião for também um consumidor, não se vislumbra fundamento para que o regime não lhe seja também aplicável.

²⁸ Jorge Morais Carvalho e João Pedro Ferreira-Pinto (2014), *Contratos Celebrados à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial, Anotação ao Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro*, p.41.

3.2.5 Contratos celebrados em excursões

Esta categoria de contratos prevista no art. 3.º-g)-iv) engloba os contratos celebrados durante uma excursão organizada pelo profissional, na qual o seu principal objetivo é a comercialização dos seus bens ou serviços ao consumidor.

Esta forma de promoção de produtos coloca os consumidores numa posição deveras débil, já que, tendencialmente, não têm como ir embora do local (estando totalmente dependentes do profissional), ficam submetidos a práticas comerciais agressivas e, por vezes, sentem um dever moral de firmar contrato devido ao preço simbólico ou até inexistente da excursão²⁹.

Acresce que não é necessário que o profissional providencie a viagem com o exclusivo objetivo de promover bens ou serviços, este somente tem de ser um dos propósitos.

Naturalmente, o regime não é aplicável nas circunstâncias em que o consumidor, durante a excursão, adquira um produto comercializado por qualquer outra pessoa que não seja o profissional ou algum colaborador.

O diploma também não tutela as situações em que o bem seja meramente acessório da deslocação e não constitua um elemento fundamental para o profissional.

Por último, não é relevante o meio de transporte utilizado para a deslocação ou a distância percorrida, tendo o legislador adotado uma noção ampla do conceito³⁰.

3.2.6 Contratos celebrados em local indicado pelo profissional

De acordo com o art. 3.º-g)-vi), o regime também inclui os contratos celebrados no local indicado pelo profissional, a que o consumidor se desloque, por sua conta e risco, na sequência de uma comunicação comercial feita pelo profissional ou pelo seu representante ou mandatário.

Hodiernamente, a celebração de contratos inseridos nesta categoria dá-se frequentemente (mas não só, obviamente) através de um contacto telefónico do

²⁹ Carlos Lacerda Barata (2017), *Contratos Celebrados Fora do Estabelecimento Comercial*, pp. 73-74.

³⁰ Jorge Morais Carvalho, *Manual de Direito do Consumo*, p. 219

profissional, no qual ele informa o consumidor de que venceu um prémio (por exemplo, uma consulta médica gratuita ou um smartphone) e para recolhê-lo terá de se deslocar ao local por ele indicado, e aí o consumidor será submetido a práticas comerciais agressivas e acaba por celebrar mais contratos.

Jorge Morais de Carvalho³¹ defende que a comunicação comercial, que induz a deslocação do consumidor ao local indicado, não pode consistir num convite genérico dirigido aos consumidores em geral, deve antes ser direcionada apenas ao consumidor em concreto, por exemplo, através de uma mensagem ou um telefonema ou ainda de uma mensagem por correio eletrónico, no seu aniversário, na qual se indique que se este se deslocar a x local tem direito a um desconto especial ou a uma oferta, ao invés de o profissional usar um megafone, no meio da via pública, dirigindo uma oferta a todos os que aí estiverem presentes.

Todavia, Carlos Lacerda Barata³² apresenta dúvidas quanto a esta posição, já que, confrontando a redação do art. 3.º-g)-i) com o 3.º g)-vi), o primeiro faz sim menção a um contacto pessoal e individual por parte do profissional, contrariamente a esta última categoria que não faz qualquer exigência aos termos em que a comunicação comercial deve ser efetuada.

A imposição de que a deslocação seja realizada por conta e risco do consumidor deve ser interpretada restritivamente, no sentido de se traduzir numa deslocação voluntária.

No âmbito desta categoria de contratos, o TRC³³, a 18/05/2010, entendeu que o *contrato pelo qual um cidadão adquire, a uma sociedade que promove a sua comercialização, um cartão que permite o acesso, com descontos, a determinados bens e serviços –na sequência de um telefonema feito por colaborador daquela que o convida a deslocar-se a um hotel a fim de aí receber determinado prémio com que alegadamente havia sido contemplado-, deve ser equiparado, na sua disciplina jurídica, aos contratos de venda ao domicílio”*.

³¹ Jorge Morais Carvalho (2021), *Manual de Direito do Consumo*, p. 221

³² Carlos Lacerda Barata (2017), *Contratos Celebrados Fora do Estabelecimento Comercial*, pp. 74

³³ Ac. TRC, de 18/05/2010, processo nº 3472/08.1TBVIS-A.C. (Isaías Pádua)

3.3 Exclusão de determinados contratos do âmbito de aplicação

O artigo 2.º ocupa-se da exclusão de alguns contratos do âmbito de aplicação do diploma, afastando-os por diversos motivos.

4. Deveres de informação pré-contratual

4.1 Deveres de informação pré-contratual e a sua comunicação

Consabidamente, a celebração de contratos à distância e fora do estabelecimento comercial traz um enorme inconveniente, traduzindo-se este na conclusão do negócio sem o consumidor ter tido a oportunidade de, previamente, ver e analisar cuidadosamente o objeto do contrato. Esta circunstância gera, naturalmente, uma grave assimetria informativa, pois que o consumidor sujeita-se, em exclusivo, às informações prestadas pelo profissional, podendo este, maliciosamente, induzir o consumidor em erro acerca das características do bem ou serviço, com o único intuito de levar a transação avante.

Consequentemente, o princípio da autonomia privada³⁴ é posto em causa, uma vez que os contraentes não possuem igualdade de armas, encontrando-se o consumidor numa posição inferior no que concerne à obtenção de informação, impedindo-o, de certa forma, de modelar livremente o conteúdo do contrato e de recusar a celebração do contrato, pois a formação da sua vontade está, *ab initio*, viciada pela ausência de conteúdo informativo relativo ao objeto do negócio.

Deste modo, o reforço dos deveres de informação pré-contratual nestes contratos de consumo especiais afigurava-se fundamental na reconstituição das condições exigidas para um exercício materialmente fundado na autonomia privada³⁵, ou seja, para um restabelecimento do equilíbrio entre as partes.

Assim, o DL 24/2014, no seu art. 4.º, n.º 1, contemplou um rol enorme de informações que o profissional deve ministrar ao consumidor. No entanto, sucede que “o excesso de informação pode ser contraproducente: o consumidor acaba por ser de

³⁴ Carlos Alberto da Mota Pinto (2012), *Teoria Geral do Direito Civil*

³⁵ Paulo Mota Pinto (2003), *Princípios Relativos aos Deveres de Informação no Comércio à Distância*, p.188.

tal modo assoberbado com informação que não consegue distinguir o que é relevante ou não nem formular uma decisão racional”³⁶. Portanto, pode acontecer que a previsão de um elenco gigante de informações a prestar ao consumidor não produza o efeito almejado.

Obviamente que, tendo em conta que este diploma irradiou do Direito comunitário, nomeadamente da Diretiva 2011/83/EU, também esta enumeração de informações pré contratuais proveio deste último diploma. A Diretiva em questão, neste domínio, optou pela adoção de um extenso elenco que determina exigências específicas, ao invés da consagração de uma cláusula geral de boa-fé pela qual a conduta das partes se pautasse, com o intuito de assegurar efetivamente uma harmonização³⁷.

Estas informações constituem, inclusivamente, um direito fundamental económico ou social, previsto no art. 60.º, n.º 1 da Constituição da República Portuguesa³⁸.

Retornando ao diploma 24/2014, este disciplina de forma tendencialmente unitária os contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento. Nesse sentido, o regime dos deveres de informação pré-contratual é comum às 2 categorias de contratos, apresentando apenas algumas diferenças resultantes das especificidades de cada uma. Procederemos à análise destas dissemelhanças, mais adiante, em capítulo próprio.

De acordo com o art. 4.º, n.º 1, o profissional deve facultar ao consumidor, em tempo útil e de forma clara e compreensível, antecedentemente à conclusão do contrato, informações relativas, designadamente³⁹: às partes, mais precisamente, respeitante à identificação do fornecedor de bens ou prestador de serviços ou do profissional que aja por sua conta ou em sua representação, incluindo o nome, a firma ou denominação social, o endereço físico onde se encontra estabelecido, o número de telefone e de telecópia e o endereço eletrónico, caso existam, de modo a permitir ao consumidor contactá-lo e comunicar com aquele de forma rápida e eficaz; (al. *a*), *b*) e *c*)); às

³⁶ Alexandra José Nóbrega Teixeira de Sousa, *O Direito de Arrependimento nos Contratos Celebrados à Distância e Fora do Estabelecimento*, p.37.

³⁷ Paulo Mota Pinto (2003), *Princípios Relativos aos Deveres de Informação no Comércio à Distância*, p.192-195.

³⁸ A este propósito, veja-se, no direito brasileiro, Paulo Luiz Netto Lobo (2001), *A informação como direito fundamental do consumidor*, pp. 23 ss.

³⁹ Carlos Lacerda Barata (2017), *Contratos Celebrados Fora do Estabelecimento Comercial*, p. 81.

características essenciais do bem ou serviço objeto do contrato (al. *d*)); ao preço e a custos (al. *e*), *f*), *g*), *h*), *i*) e *j*)); à execução do contrato, entrega e sistema de tratamento de reclamações (al. *j*)); ao direito e exercício do arrependimento e seus efeitos (al. *l*), *m*), *n*) e *o*)); à duração do contrato e obrigações do consumidor (al. *q*) e *u*)); à garantia de conformidade dos bens com o contrato (al. *r*)); à assistência e aos serviços pós-venda e garantias comerciais (al. *r*) e *s*)); aos códigos de conduta (al. *t*)); aos depósitos ou outras garantias financeiras a prestar pelo consumidor (al. *v*)); aos conteúdos digitais (al. *x*) e *z*)); aos meios de resolução extrajudicial de litígios (al. *aa*)).

Levanta-se a questão de saber se o profissional, ao divulgar esta informação, pode formular apenas um mero convite a contratar, mencionando expressamente que não está a emitir uma proposta contratual, reservando para si a aceitação do negócio.

O professor Jorge Morais Carvalho⁴⁰ considera que a ratio do preceituado no art. 4.º, n.º 1 pretende colocar o consumidor numa posição privilegiada, na qual, munido de todas as informações essenciais, poderá livremente decidir se pretende ou não contratar naquelas condições, reservando-se o poder de aceitar. De modo que, o profissional, ao fornecer as informações, tem necessariamente de emitir uma proposta contratual. No intuito de fortalecer a sua tese, o referido autor acrescenta ainda que a letra do art. 4.º, n.º 3 aponta para esta posição, dado que determina que as informações previstas no n.º 1 integram os respetivos contratos e não podem ser alteradas unilateralmente, apenas se permitindo tal mediante acordo prévio das partes. Ora, no ordenamento jurídico português, o profissional não se vincula emitindo um convite a contratar, sendo que a única figura que vincula o mesmo consiste na proposta contratual. Assim, sempre que o profissional forneça ao consumidor uma declaração com as referidas informações pré-contratuais, esta tem, inexoravelmente, de configurar uma proposta a contratar.

Por seu turno, o Professor Carlos Lacerda Barata⁴¹ defende uma orientação oposta. O autor alega que o art. 4.º, n.º 1 não faz qualquer menção no sentido de impossibilitar o profissional de prestar as informações devidas num mero convite a contratar, desde que evidencie, ao consumidor, que não se está a vincular. Diz, ainda,

⁴⁰ In *Manual de Direito do Consumo* (2021), p. 224.

⁴¹ In *Contratos Celebrados Fora do Estabelecimento Comercial* (2017), pp. 81-82.

que a previsão legal determina que as informações devem ser providenciadas antes da celebração do contrato, ou seja, antes da emissão de uma proposta contratual.

A nossa posição tende para o lado do Professor Jorge Morais Carvalho, já que, se o fundamento do diploma reside, em grande parte, no restabelecimento do equilíbrio entre as partes, não faz sentido estar a atribuir ao profissional a prerrogativa de preservar a sua vontade ou não de vinculação, uma vez que quando ele fornece as informações ao consumidor, significa, em princípio, que já está disposto a celebrar o contrato naquelas condições (pois já usufruiu de bastante tempo para reflexão, contrariamente ao consumidor), não sendo coerente tornar a colocá-lo numa posição de superioridade.

O artigo 4.º, n.º 3 determina que as informações relativas ao direito de arrependimento e ao seu exercício podem ser prestadas mediante o modelo de informação sobre o direito de livre resolução constante da parte A do anexo ao DL 24/2014, considerando-se que o profissional cumpriu o dever de informação quanto a esses elementos, se tiver entregado essas instruções ao consumidor corretamente preenchidas⁴².

Como seria expectável, o ónus de prova do cumprimento do dever de prestação das informações pré-contratuais incumbe ao profissional (art. 4.º, n.º 7).

Vejamos, agora, a questão da comunicação destas informações pré-contratuais, isto é, o modo como elas devem ser transmitidas ao consumidor. Nesta sequência, o artigo 4.º, n.º 1 impõe que as mesmas sejam prestadas em tempo útil e de forma clara e compreensível. Resumindo, são 3 (três) as características que a comunicação deve revestir: tempestividade, clareza e compreensibilidade. Analisaremos, então, cada uma destas exigências.

Relativamente ao requisito da tempestividade, o profissional é obrigado a prestar as informações ao consumidor antes da celebração do contrato, não podendo descurar este aspeto, mas o momento deve ainda ser determinado em função da

⁴² Acerca deste tema, recentemente, no ac. do TJUE, de 14/05/2020, a questão controvertida tratava-se de um site de venda de artigos eróticos que continha um número de telefone nas informações pré-contratuais, mas esse contacto telefónico não tinha sido indicado nas informações concernentes ao direito de arrependimento. Ora, o Tribunal concluiu que, embora o profissional não seja obrigado a disponibilizar ao consumidor um número de telefone, se o fizer, tem de o incluir também nas instruções de arrependimento e assentir que o direito seja exercido por essa via.

complexidade do próprio contrato. Se o contrato se revelar exigente em termos de compreensão, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve providenciar as informações o quanto antes, de modo a que o consumidor tenha tempo para avaliar a proposta contratual e decidir se quer aceitá-la.

No que diz respeito ao aspeto do conteúdo pré-contratual ter de ser transmitido de forma clara, o foco consiste na acessibilidade do consumidor à informação em causa, ou seja, este deve poder aceder facilmente à mesma. Neste sentido, as cláusulas essenciais referidas no art. 4.º, n.º 1 devem destacar-se das restantes, isto é, não devem estar misturadas com as outras cláusulas contratuais propostas pelo profissional num texto excessivo e complexo, que gere no consumidor dificuldades de compreensão. Revela-se também importante a cor, o tamanho e o tipo de letra utilizado (nas propostas formuladas por escrito) e o tom de voz se a proposta for efetuada oralmente, a fim de se efetivar a receção da mensagem pelo destinatário.

Nos contratos celebrados à distância, de acordo com o disposto no art. 5º, n.º 1, as referidas informações devem ainda ser prestadas por meio adequado à técnica de comunicação à distância utilizada. A título de exemplo, se o meio de contratação à distância utilizado for a rádio ou a televisão, a informação não deve ser transmitida rápido demais e deve-se ter o cuidado de verificar se o som está nítido. Aliás, o art. 5.º, n.º 5 prevê que quando o contrato for celebrado através de um meio à distância com espaço ou tempo limitados para divulgar a informação (como é o caso da rádio e da televisão), o profissional deve facultar nesse meio específico determinadas informações pré-contratuais do elenco estabelecido no art. 4.º, n.º 1.

Nos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, as informações elencadas no art. 4.º, n.º 1, devem ser fornecidas em papel, podendo, contudo, ser transmitidas através de outro suporte duradouro, se o consumidor tal consentir. A definição legal de “suporte duradouro” encontra-se consagrada no art. 3.º, alínea l), a qual determina que a noção corresponde a qualquer instrumento que possibilite ao consumidor ou ao profissional armazenar informações que lhe sejam diretamente dirigidas, e, mais tarde, aceder-lhes pelo tempo adequado à finalidade das informações, e que possibilite a respetiva reprodução inalterada (por exemplo, o papel, a Pen (USB), o CD-ROM, o DVD, os cartões de memória ou o disco rígido do computador)

O último quesito, a compreensibilidade da informação pré-contratual, relaciona-se com a língua em que a mensagem é difundida. Neste sentido, é relevante averiguar qual é o destinatário ou o público-alvo.

Jorge Morais Carvalho⁴³ considera que *sempre que se conclua que os portugueses são os destinatários da mensagem, as cláusulas do contrato têm de ser fornecidas em língua portuguesa, sob pena de não ser respeitado o requisito da compreensibilidade. A utilização de uma língua estrangeira não pode ser interpretada, por si só, no sentido de excluir os portugueses enquanto destinatários de uma mensagem.*

No entanto, Pedro Maia⁴⁴ não partilha a mesma opinião. O autor declara que considerar-se não preenchido o requisito da compreensibilidade porque a informação não é acessível a todos, constitui uma “solução absurda”. Defendendo, ao invés, que *o uso de uma determinada língua pré-define o universo de consumidores a que o produto se destina e, portanto, é nesse universo assim restringido de consumidores que tem de, depois, se aferir a qualidade da informação prestada.*

Neste contexto, levanta-se também a questão de saber para que tipo de consumidor é que a informação deve ser clara e compreensível. A doutrina divide-se entre aqueles que sustentam que os profissionais, aquando da transmissão do conteúdo pré-contratual, devem ter em conta um consumidor médio e, aqueles que consideram que se deve, pelo contrário, ter em conta um consumidor ativo e capaz.

Ora, os Professores Fernanda Neves Rebelo e Pedro Maia são adeptos de que a informação seja dirigida tendo por base um consumidor médio. Embora, o autor retenha que a perfilhação de um critério de consumidor médio acarrete consequências, tais como, a desvalorização e falta de tutela dos consumidores que se encontrem abaixo ou aquém desse padrão, ou seja, aqueles com uma capacidade de compreensão ou atenção abaixo deste nível de referência⁴⁵.

⁴³ In *Manual de Direito do Consumo* (2021), p. 226.

⁴⁴ In *Contratação à Distância e Práticas Comerciais Desleais* (2015), p. 176.

⁴⁵ Sobre o tema da adoção do critério de consumidor médio e suas consequências: Pedro Maia (2015), *Contratação à Distância e Práticas Comerciais Desleais*, pp.163-176.

Em contrapartida, o Professor Paulo Mota Pinto⁴⁶ defende que o cumprimento ou não cumprimento do dever de prestação das informações deve seguir o critério de um consumidor ativo e capaz.

Todavia, nem na Diretiva 2011/83/EU nem no DL 24/2014 encontramos qualquer referência quer ao conceito de consumidor médio quer ao conceito de consumidor ativo e capaz. Nenhum dos diplomas menciona também que tipo de consumidor deve ter por base o profissional quando emite as informações pré-contratuais.

De qualquer modo, a verdade é que não pode impor-se ao profissional que *adapte a cada concreto consumidor – às suas limitações, dificuldades e até negligência específicas – a informação a prestar: sobre o profissional não pode impender o ónus de diferenciar os termos e o conteúdo da informação, tendo em conta as concretas qualidades e capacidades de cada consumidor*⁴⁷. Apenas se pode demandar uma particularização por categorias ou grandes grupos (especialmente, os mais vulneráveis), como é o caso dos menores (sendo que o DL 24/2014, no art. 5.º, n.º 1 faz referência a essa situação).

Também não se exige que o consumidor efetivamente entenda a informação que o profissional lhe preste. Relevante é que essa informação seja prestada de modo a preencher os requisitos mencionados (de clareza e compreensibilidade), não podendo o fornecedor de bens ou prestador de serviços ser responsabilizado se tiver cumprido o seu dever, mas o consumidor não tiver apreendido corretamente a mensagem.

A propósito da adoção destes diferentes critérios de consumidor, surgiu a dúvida de saber se legislação tutela o consumidor passivo, isto é, se é exigível ao profissional que assegure a efetiva prestação de informação a este tipo de sujeitos que não a procuram⁴⁸. Ora, a jurisprudência debruçou-se sobre este tema e, nesse sentido, o TJUE, no acórdão datado de 5/06/2012, Processo n.º C-49/11, considerou que a Diretiva 2011/83/EU protege, de facto, os consumidores passivos⁴⁹. A questão

⁴⁶ In *Princípios Relativos aos Deveres de Informação no Comércio à Distância* (2003), p. 197.

⁴⁷ Pedro Maia (2015), *Contratação à Distância e Práticas Comerciais Desleais*, p.163

⁴⁸ Sobre a matéria, ver Jorge Pegado Liz (2011), *Tendências Internacionais e Nacionais da Política de Proteção dos Consumidores*”, pp. 26 ss.

⁴⁹ Não obstante, não se deve olvidar que uma exagerada proteção do consumidor pode contribuir para uma atuação cada vez mais leviana e irrefletida do mesmo, já que sabe que a lei o protegerá e não sofrerá quaisquer consequências mesmo que aja negligentemente.

controvertida consistia em apurar se, encontrando-se a informação acessível num outro site (através de um hiperlink, ou seja, de um atalho que redireciona para outra página web, à qual o consumidor poderia não aceder ou não conseguir aceder) e sabendo-se que o adquirente, antes de concluir a aquisição do bem, tinha assinalado ter acedido à informação e aos respetivos termos contratuais, se devia entender que o dever de prestação de informação tinha sido devidamente cumprido pelo profissional. O Tribunal concluiu que não se pode considerar a obrigação de fornecimento de informação pré-contratual devidamente executada, se esta for efetuada através de um hiperlink. Desta forma, tutela-se o consumidor passivo. O acórdão do TJUE, de 4/06/2015, relativo ao Processo n.º C-195/14, veio fortalecer a orientação de que o consumidor não necessita de procurar ativamente pela informação e que, não obstante esta se encontrar disponível ou acessível ao consumidor, pode não ser por este tida em conta ou valorizada, induzindo-o, assim, a comprar o bem com base numa vontade errônea ou viciada.

De acordo com o art. 4.º, n.º 4, se o profissional não cumprir o seu dever de informação quanto a encargos suplementares ou outros custos, a consequência traduz-se na desvinculação do mesmo relativamente a essas específicas obrigações. Na verdade, “o consenso contratual não se formou, devido à falta de informação quanto a esses custos, mantendo-se, porém, o contrato na parte restante.⁵⁰” Acresce que, esta omissão constitui um ilícito pré-contratual, que pode obrigar o profissional a pagar uma indemnização, caso se prove que do incumprimento resultaram danos.

4.2 Formalidades e requisitos de forma aplicáveis aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial

Os contratos celebrados fora do estabelecimento comercial representam uma exceção ao princípio da consensualidade ou da liberdade de forma (previsto no art. 219º do Código Civil), uma vez que, segundo o art. 9.º, n.º 1 do DL em estudo, devem ser reduzidos a escrito, sob pena de nulidade. O referido artigo estabelece ainda que o negócio deve incluir, de forma clara e compreensível e na língua portuguesa, as informações contidas no art. 4.º, tendo também como consequência a nulidade.

⁵⁰ Paulo Mota Pinto (2015), *O Novo Regime Jurídico dos Contratos Celebrados à Distância e dos Contratos Celebrados Fora do Estabelecimento Comercial*, p. 69

Porém, a partir da *ratio* da norma é possível extrair que a invalidade somente pode ser invocada pelo consumidor e não também pelo profissional, constituindo este um regime especial da nulidade⁵¹.

Por sua vez, Carlos Lacerda Barata⁵² considera que é aplicável o regime comum da nulidade previsto no art. 286.º do CC no que concerne à legitimidade para a sua invocação.

O art. 9.º, n.º 2 dita ainda que incide sobre o profissional o dever de entregar uma cópia do contrato assinado ou a confirmação do contrato em papel (ou, com a anuência do consumidor, noutro suporte duradouro); ao qual poderá acrescer a confirmação do consentimento prévio e expresso do consumidor e o seu reconhecimento, nos termos da alínea l) do n.º 1 do artigo 17.º, relativamente a exceções ao direito de livre desvinculação.

O Professor Jorge Morais Carvalho⁵³ entende que a consequência aplicável à violação desta disposição é a nulidade do contrato⁵⁴.

Em síntese, é obrigatória a redução do contrato a escrito e a entrega de uma cópia do contrato assinado ou, em alternativa, confirmação em papel ou, mediante acordo do consumidor, noutro suporte duradouro, nos quais constem os elementos de informação previstos no art. 4.º⁵⁵.

4.2 Formalidades e requisitos de forma aplicáveis aos contratos celebrados à distância

Tal como já foi referido, o DL 24/2014 regula de modo tendencialmente unitário os contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial. No entanto, a principal exceção diz respeito, precisamente, à formação dos contratos, dado

⁵¹ Jorge Morais Carvalho e João Pedro Pinto-Ferreira (2014), *Contratos Celebrados à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial, Anotação ao Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro*, pp 87-88.

⁵² in *Contratos Celebrados Fora do Estabelecimento Comercial (2017)*l, pp. 86-87.

⁵³ In *Manual de Direito do Consumo*, p.239.

⁵⁴ Em sentido contrário, o acórdão do TRL, de 04/06/2015, profere que, embora exista obrigatoriedade de redução a escrito e entrega da cópia do contrato ao consumidor, no DL em causa só se menciona a nulidade em relação à omissão da redução a escrito. No mesmo sentido do Professor Jorge Morais Carvalho, a decisão do Julgado de Paz de Cantanhede, em 27/09/2006, determina a nulidade de um contrato celebrado fora do estabelecimento comercial relativo à aquisição de um colchão, com base na ausência de entrega de qualquer cópia do negócio concluído.

⁵⁵ Joaquim de Sousa Ribeiro (2002), *O Princípio da Transparência no Direito Europeu dos Contratos*, p.142

que não é justificável impor a forma escrita na contratação à distância (contrariamente ao que sucede nos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial), uma vez que geraria sérias dificuldades no processo de conclusão do negócio.

Nos contratos celebrados à distância, o modelo de formação do negócio varia consoante a técnica de comunicação à distância utilizada, pois estas são muito diferentes entre si e acarretam cuidados diferentes para a formalização do contrato.

De qualquer modo, certo é que esta categoria de contratos não está sujeita a forma escrita, vigorando o princípio da consensualidade, pois devido à sua própria natureza, a lei dispensa esta formalidade, promovendo antes outro tipo de requisitos que já veremos, como por exemplo, o reforço de deveres pré-contratuais.

Todavia, quando estejamos perante contratos celebrados por contacto telefónico, o art. 5º, n.º 7 afasta o princípio da liberdade de forma, estipulando que, quando o meio de comunicação à distância utilizado seja o telefone, o consumidor só fica vinculado depois de assinar a oferta ou enviar o seu consentimento por escrito, ou seja, a aceitação do contrato por parte do consumidor está, neste único caso, sujeita a forma escrita. Esta imposição resulta da necessidade acrescida de garantir a segurança jurídica, superando-se as dificuldades de prova respeitantes à celebração e condições do contrato.

Contudo, a parte final do art. 5º, n.º 7 ressalva que se o primeiro contacto telefónico entre as partes for efetuado pelo consumidor, então, o contrato que daí derivar já não tem de revestir a forma escrita, vigorando o princípio da liberdade de forma⁵⁶.

Ainda a este respeito, deve proceder-se a uma interpretação restritiva do preceito, “sendo que se o profissional pedir ao consumidor para lhe ligar, evitando por esta via que a chamada seja feita por si, estamos perante uma situação de fraude à lei, que não afasta o cumprimento do requisito de forma”⁵⁷.

No que concerne às sanções derivadas da falta de forma escrita, o DL apenas menciona que o consumidor não fica vinculado ao contrato. Não obstante, nos termos

⁵⁶ A este propósito, na sentença do JP de Oeste, de 14-01-2019, Processo n.º 98/2018 – LNH, apesar de a questão principal em litígio não ser acerca deste específico tema, ficou claro que, quando o contrato tenha sido celebrado por solicitação telefónica do consumidor, como foi o caso, não existe obrigação de o cliente enviar o seu consentimento escrito ao profissional.

⁵⁷ Jorge Morais Carvalho (2021), in *Manual de Direito do Consumo*, pp. 231-232.

da lei geral, quando uma declaração negocial não revista a forma prescrita por lei, a consequência é a nulidade da mesma (art. 220º do CC). Portanto, a inobservância da forma acarreta a nulidade do negócio. Trata-se, sem embargo, de uma nulidade atípica, pois, novamente, só pode ser invocada pelo consumidor e não pelo profissional, uma vez que a ratio da norma pretende apenas tutelar aquele.

Além disso, o art. 5.º, n.º 6 dispõe que, quando o meio de comunicação à distância utilizado seja o telefone, logo no início de qualquer contacto com o consumidor, o profissional tem de identificar-se devidamente e explicitar o objetivo comercial da chamada. Ora, este reforço da informação pré-contratual fundamenta-se no facto de esta ser a mais agressiva das formas de contratação à distância. Com esta imposição, o consumidor fica mais alertado e precavido para o caso de receber uma proposta contratual, podendo preparar-se melhor para uma resposta eficaz.

Passemos, agora, para os contratos celebrados por via eletrónica.

Com efeito, tem-se observado um crescimento exponencial do comércio eletrónico, que se traduziu, inclusive, na emanação da Lei n.º 7/2003, de 9 de maio (que transpôs para a ordem jurídica nacional a Diretiva n.º 2000/31/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 8 de junho de 2000), que disciplina essa matéria e até tem um âmbito subjetivo de aplicação mais abrangente, já que não se aplica somente às relações de consumo. Não obstante, o DL 24/2014 é aplicável, pois estes contratos são sempre celebrados à distância.

Neste contexto, celebram-se contratos com recurso a tablets, computadores, smartphones ou quaisquer outros aparelhos que tenham acesso à Internet – que constitui o elemento caracterizador do comércio eletrónico.

Com o intuito de proteger o consumidor que contrate por via eletrónica a título oneroso, isto é, cuja encomenda acarrete uma obrigação de pagamento, o art. 5.º, n.º 2 impõe que o profissional lhe conceda, de forma clara e bem visível, e imediatamente antes de o consumidor concluir a encomenda, determinadas informações pré-contratuais. Assim, garante-se que, previamente ao pagamento, o consumidor conheceu a informação pré-contratual mais relevante. A fim de concretizar o referido normativo, o legislador dispôs no art. 5.º, n.º 3 que o profissional, aquando da celebração do contrato, tem de garantir a existência de uma confirmação expressa e consciente por parte do consumidor em como a encomenda implica a obrigação de pagamento.

Assegurando-se, deste modo, que a parte débil tomou conhecimento dos elementos pré-contratuais supramencionados, antes de concluir o negócio. Para se certificar que o consumidor assimilou que prosseguir com a encomenda implica a obrigação de pagar, estipulou-se que se a conclusão da encomenda implicar a ativação de um botão ou função semelhante, estes devem ser identificados de forma facilmente legível, apenas com a expressão «encomenda com obrigação de pagar» ou uma formulação correspondente e inequívoca (art. 5.º, n.º 4).

A penalidade pelo incumprimento destas obrigações pré-contratuais corresponde a uma não vinculação do consumidor ao contrato respetivo, tal como resulta do art. 5.º, n.º 8.

Nos contratos celebrados à distância, embora não seja exigível a forma escrita, impende sobre o profissional uma obrigação acessória de confirmar a celebração do negócio, através da entrega, em suporte duradouro⁵⁸, das informações pré-contratuais elencadas no n.º 1 do artigo 4.º (art. 6.º).

Não está em causa a confirmação da celebração do contrato, mas sim a confirmação do seu conteúdo⁵⁹. Esta exigência corresponde a uma formalização das principais cláusulas contratuais (por meio de um suporte duradouro), de modo a que seja facilitada ao consumidor a compreensão e análise dos principais elementos do contrato e, conseqüentemente, a decisão de manutenção ou cessação do mesmo através do exercício do direito de livre desvinculação (assumindo a confirmação uma função de ponderação⁶⁰). Daí que o normativo dispense esta confirmação nos casos em que o profissional já tenha prestado as informações pré-contratuais, em suporte duradouro, antes da celebração do contrato. Nesta circunstância, o consumidor já dispõe previamente das cláusulas essenciais do negócio, pelo que não se justifica que o profissional ficasse incumbido de fornecer, novamente, a mesma coisa.

O prazo de entrega da confirmação é de cinco dias contados da conclusão do contrato, sendo que se a obrigação do profissional for entregar um bem, então este tem de endereçá-la até ao momento da entrega e, se a obrigação do profissional consistir

⁵⁸ Acerca das características que deve possuir um suporte duradouro: Jorge Morais Carvalho (2021), in *Manual de Direito do Consumo*, pp. 241-242; Paulo Mota Pinto (2003), *Princípios Relativos aos Deveres de Informação no Comércio à Distância*, pp.199-200.

⁵⁹ Cfr. Paulo Mota Pinto (2015), *O Novo Regime Jurídico dos Contratos Celebrados à Distância e dos Contratos Celebrados Fora do Estabelecimento Comercial*, p. 73.

⁶⁰ Miguel Teixeira de Sousa (2001), *O Valor Probatório dos Documentos Eletrónicos*, p.182.

numa prestação de serviço, nesse caso, a confirmação terá de ocorrer antes do início do serviço.

Por último, quer o art. 7.º, n.º 5 da Diretiva 2011/83/UE (relativo aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial) quer o art. 8.º, n.º 10 (relativo à contratação à distância) estatuem que os Estados-Membros estão impedidos de subordinar o cumprimento das obrigações de informação previstas nesse diploma legal a quaisquer requisitos formais adicionais de informação pré-contratual.

5. Direito de livre resolução

A proteção conferida ao consumidor não se quedou pela imposição do dever de fornecer inúmeras informações antes da celebração do contrato, instituindo-se também um direito de livre resolução do contrato⁶¹, destinado a remediar a impossibilidade de o consumidor contactar com o bem antes da conclusão do negócio e a pressão a que se encontra sujeito. Encontra-se regulado nos arts. 10.º a 17.º do DL 24/2014, e é também designado de direito de arrependimento⁶², direito de livre desvinculação⁶³ ou direito de retratação⁶⁴.

O direito de livre resolução traduz-se na concessão ao consumidor de um período de reflexão ou de arrependimento, após a celebração do contrato, durante o qual pode decidir unilateralmente desvincular-se do contrato (*ad nutum*), sem indicação de qualquer fundamento ou motivo (não sendo preciso alegar quaisquer vícios na formação da vontade, nos termos do regime geral) e sem incorrer em quaisquer custos. Trata-se de um verdadeiro direito potestativo, já que se o consumidor exercer esta prerrogativa, o contrato é automaticamente resolvido e, conseqüentemente, ele subtrai-se ao cumprimento das obrigações assumidas, sem que o profissional nada possa fazer para impedir.

⁶¹ Conceito utilizado pelo DL 24/2014 e também por Fernanda Neves Rebelo

⁶² Por Jorge Morais Carvalho (2021), in *Manual de Direito do Consumo*, pp. 243-266; e Carlos Ferreira de Almeida (2005), *Direito do Consumo*.

⁶³ Por Carlos Lacerda Barata (2017), in *Contratos Celebrados Fora do Estabelecimento Comercial*, pp. 89-106.

⁶⁴ Expressão usada pela Diretiva 2011/83/EU.

Constitui uma exceção ao princípio *pacta sunt servanda* e ao princípio da estabilidade contratual⁶⁵ (previstos no art. 406.º, n.º 1 do CC), segundo os quais o contrato deve ser pontualmente cumprido, apenas podendo extinguir-se por mútuo consentimento das partes.

Este direito regulado pelo DL n.º 24/2014 é aplicável de forma unitária quer aos contratos celebrados à distância quer aos contratos celebrados fora do estabelecimento.

5.1 Prazo

O prazo conferido ao consumidor para o exercício deste direito é de 14 dias seguidos (Considerando 41 da Dir. 2011/83/EU). A contagem do mesmo efetua-se nos termos das regras gerais do CC, pelo que “na contagem de prazo não se inclui o dia (...) em que ocorrer o evento a partir do qual o prazo começa a correr” (art. 279.º, al. b)) e “o prazo que termine em domingo ou dia feriado transfere-se para o primeiro dia útil seguinte” (art. 279.º, al. e)). O início da contagem deste prazo varia consoante o tipo de contrato concluído. Se estivermos perante um contrato de prestação de serviços, o prazo começa a contar a partir da data de celebração do contrato, ao passo que se o objeto do contrato for um bem, o prazo inicia-se com a receção do mesmo pelo consumidor ou por um terceiro que não o transportador do bem (artigo 10.º, n.º 1, alíneas a) e b), respetivamente). As subalíneas do artigo 10.º, n.º 1, alínea b) vêm dar resposta a algumas questões concretas, estabelecendo que, no caso em que há uma única encomenda composta por vários bens e estes são entregues alternadamente, o prazo apenas se inicia quando ocorrer a entrega do último bem que compunha a encomenda (subalínea i)), pois só nesse momento é que é possível proceder-se a uma reflexão global; no mesmo sentido, a subalínea ii) determina que no caso de um bem que consista em diversos lotes ou elementos, o prazo também só começa a correr quando o consumidor adquirir a posse do último elemento, pelo mesmo motivo.

Como podemos ver, a lei introduziu um período de reflexão relativamente curto e próximo do momento da conclusão do contrato, uma vez que se este direito não estivesse alinhado com um critério de proximidade temporal, causar-se-ia insegurança

⁶⁵ José Carlos Brandão Proença (2010), *A desvinculação não motivada nos contratos de consumo: um verdadeiro direito de resolução?*, p.219 ss.; Carlos Ferreira de Almeida (2005), *Direito do Consumo*, p. 114

e incerteza jurídicas ao profissional que, a qualquer momento, poderia ver os seus negócios a serem destruídos⁶⁶.

Por outro lado, embora o prazo legalmente estabelecido para exercer o direito de livre resolução seja de 14 dias, este opera apenas como mínimo legal⁶⁷, nada prejudicando a possibilidade de os contraentes amplificarem esse período, mediante acordo. (art. 10.º, n.º 4).

Compete clarificar que pode ainda ocorrer uma dilação do prazo nas situações em que o profissional incumpra o seu dever previsto no art. 4.º, al. l), de prestar informação acerca da existência do direito de resolução, bem como o prazo para o seu exercício e o procedimento a efetuar. Nestas circunstâncias, decorre do art. 10.º, n.º 2 que o prazo é alargado até 12 meses a contar da data do termo do prazo inicial. Portanto, o período de tempo passa a ser de 14 dias mais 12 meses, findo o qual o direito preclui, não podendo o consumidor vir exigir a resolução do contrato⁶⁸.

Todavia, se, entretanto, no decurso dos 12 meses, o profissional conferir ao consumidor a tal informação relativa ao direito de livre resolução do contrato, nesse caso, o prazo de 12 meses cessa e este apenas disporá de 14 dias para se desvincular das obrigações assumidas e cessar o contrato, a contar da receção da informação provinda tardiamente (art. 10.º, n.º 3).

5.2 Forma de resolução do contrato

De acordo com o estatuído pelo art. 11.º, n.º 1, o consumidor deve exercer o seu direito de livre resolução por meio do envio do modelo de “livre resolução” que vem anexado ao decreto-lei ou, então, através de outra declaração inequívoca na qual manifeste a sua vontade em resolver o contrato. Com efeito, o art. 11.º, n.º 1 explicita que estamos diante uma “declaração inequívoca” quando, por palavras suas, o consumidor expressa o seu desejo de resolver o contrato, designadamente por carta, por contacto telefónico ou, até, tacitamente, através da devolução do bem ou, ainda, por

⁶⁶ Alexandra José Nóbrega Teixeira de Sousa, *O Direito de Arrependimento nos Contratos Celebrados à Distância e Fora do Estabelecimento*, p.55.

⁶⁷ Carlos Lacerda Barata (2017), in *Contratos Celebrados Fora do Estabelecimento Comercial*, p. 94.

⁶⁸ Paulo Mota Pinto (2015), *O Novo Regime Jurídico dos Contratos Celebrados à Distância e dos Contratos Celebrados Fora do Estabelecimento Comercial*, p.77

qualquer outro meio suscetível de prova (como por exemplo, o envio de um e-mail ou oralmente, junto do profissional⁶⁹.

Se a página da internet onde o consumidor efetuou a aquisição do bem ou da prestação de serviço contemplar a possibilidade de este realizar o exercício do direito por essa via, então, o profissional deve acusar, num hiato temporal máximo de 24 horas, a receção da declaração de resolução em suporte duradouro (11.º, n.º 4).

A lei não exige, portanto, uma forma especial para o exercício do direito de livre resolução, porém, de qualquer modo, é indesmentível que o meio mais adequado consiste no envio de uma carta registada com aviso de receção⁷⁰, incluindo, preferencialmente, o modelo de livre resolução conferido pelo profissional, devidamente preenchido.

A ratio destes normativos reside na garantia de que o consumidor tem um meio de prova relativamente ao exercício tempestivo do direito⁷¹, já que, conforme o exposto no art. 11.º, n.º 5, o ónus de prova de que ocorreu o exercício do direito de livre resolução, em conformidade com todas as formalidades impostas, cabe ao consumidor.

Ora, a declaração de livre resolução constitui uma declaração recipienda⁷². *“Porém, em desvio ao art. 224º/1, (...), do Código Civil, opera, aqui, a teoria da expedição, para efeitos de determinar se o direito foi tempestivamente exercido. Com efeito, a lei estipula que o direito se considera exercido desde que a declaração seja enviada antes do termo do prazo: art. 11º/3 do DL 24/2014”*⁷³. Por isso, quando se recorra ao envio de uma carta para exercer o direito de resolução, o momento relevante para averiguar a tempestividade é a data do envio e não a data em que a carta chega ao destinatário (profissional).

Por último, a integralidade do conteúdo instituído pelo DL 24/2014 é imperativo, pelo que, além de estarem vedadas quaisquer cláusulas que determinem uma exclusão ou limitação dos direitos previstos no diploma, têm-se por não escritas

⁶⁹ Jorge Morais Carvalho (2021), Manual de Direito do Consumo, p. 654

⁷⁰ Dado que “o registo serve de prova de envio” e o “aviso de receção” de prova de receção: Ac. do TRL, de 8/11/2012

⁷¹ Jorge Morais Carvalho (2021), *Manual de Direito do Consumo*, p. 247

⁷² Pedro Romano Martínez (2015), *Da Cessação do Contrato*, p.157

⁷³ Carlos Lacerda Barata (2017), in *Contratos Celebrados Fora do Estabelecimento Comercial*, p. 95

as cláusulas de renúncia a esses direitos ou que estipulem uma indemnização ou qualquer penalização pelo seu exercício (art. 29.º).

Neste sentido, o profissional encontra-se impedido de impor quaisquer limites contratuais relativamente à forma de exercer o direito de livre resolução e, se o fizer, essas cláusulas serão nulas, porque as normas deste regime são injuntivas.

Ainda neste contexto, o art. 11.º, n.º 7 estatui que são nulas as cláusulas que impõem ao consumidor uma penalização pelo exercício do direito em causa⁷⁴ ou que estabeleçam a renúncia ao mesmo.

No entanto, nada obsta a que as partes estabeleçam no contrato disposições mais favoráveis ao consumidor do que as pré-definidas na lei, dado que o objetivo do diploma é apenas tutelar o contraente débil⁷⁵.

5.3 Efeitos do contrato na pendência do prazo

Averiguemos, agora, que efeitos produz o contrato durante a pendência do prazo de livre resolução, isto é, nas situações em que o negócio já foi celebrado, mas o consumidor ainda se encontra em posição de exercer o seu direito potestativo.

Neste tópico, temos de proceder a uma distinção entre os efeitos produzidos nos contratos que recaiam sobre bens e nos que incidam sobre serviços.

Ora, nos contratos de compra e venda, cujo objeto é um bem, o negócio produzirá os seus efeitos típicos e, nesse sentido, a propriedade transmitir-se-á para o adquirente no momento da sua celebração (se se tratar de uma coisa específica – art. 408.º, n.º 1 do CC) ou no momento da sua entrega (se estivermos perante uma coisa genérica, nos termos do art. 541.º do CC)⁷⁶.

⁷⁴ Neste sentido, o ac. do TJUE, de 22/04/1999, determinou que a Dir. 85/577 (relativa à proteção dos consumidores no caso de contratos negociados fora dos estabelecimentos comerciais, que se encontrava vigente na altura) se opunha a que um negócio que contivesse uma cláusula que impusesse o pagamento pelo consumidor de uma indemnização fixa por perdas e danos causados ao comerciante apenas pelo motivo de ter exercido o seu direito de renúncia. Também a sentença do Julgado de Paz do Porto, de 2/2/2018, decidiu que, num contrato celebrado à distância (através de contacto telefónico), a cláusula contratual que impõe o pagamento de uma caução no valor de cinquenta euros (que depois seria devolvida) para exercer o direito de livre resolução é nula, dado que está a impor encargos a esse direito do consumidor.

⁷⁵ Vide Vincenzo Roppo (2005), *Il Contratto del Duemila*, p.867

⁷⁶ Jorge Morais Carvalho (2021), *Manual de Direito do Consumo*, p.249

Com efeito, de acordo com o regime geral, o comprador adquire o direito de usar, fruir e dispor da coisa, de modo pleno e exclusivo (art. 1305.º do CC).

Contudo, o legislador estabeleceu limites quanto à utilização do bem pelo consumidor durante a pendência do prazo de livre resolução, para o profissional não ficar completamente desprotegido em caso de exercício dessa prerrogativa e sujeito, conseqüentemente, a uma devolução de um produto que foi alvo de uma utilização abusiva e que perdeu valor comercial, por exemplo.

Assim, o art. 14.º, n.º 1 do DL 24/2014 admite que o consumidor inspecione o bem com o devido cuidado a fim de verificar as suas características e funcionamento, ou seja, pode experimentá-lo e utilizá-lo. Contudo, quanto à utilização, o art. 14.º, n.º 2 estatui que, embora ela seja admitida, não pode exceder o que é permitido em estabelecimento comercial. Deste modo, “a medida para apreciar a utilização do bem será o comportamento aceitável numa loja. Por exemplo, o consumidor deverá poder provar uma peça de vestuário, mas não usá-la.”⁷⁷ Caso o contraente mais fraco exceda os limites da inspeção consentida, apesar de o profissional não poder recusar o exercício do direito de livre resolução com base nesse fundamento, pode exigir uma indemnização pela deterioração do bem⁷⁸.

Todavia, jamais o consumidor poderá ser responsabilizado pela depreciação do bem, se o profissional, antes da celebração do contrato, não o tiver informado acerca da existência do seu direito de livre resolução (artigos 14.º, n.º 3 e 4.º, n.º 1, al. l)). Nesse caso, o fornecedor de bens não tem direito a qualquer compensação pecuniária.

Naturalmente, também devem ser levados em conta os limites consagrados pelo princípio da boa-fé (art. 334º do CC)⁷⁹.

Estes contratos que incidem sobre bens são celebrados sob condição resolutiva, legal e potestativa, já que a resolução dos seus efeitos fica subordinada a um

⁷⁷ Sandra Passinhas (2015), *A Diretiva 2011/83/EU, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, Relativa aos Direitos dos Consumidores*, p.136

⁷⁸ Paulo Mota Pinto (2015), *O Novo Regime Jurídico dos Contratos Celebrados à Distância e dos Contratos Celebrados Fora do Estabelecimento Comercial*, p. 79; Neste sentido, o Ac. do TJUE de 3/9/2009, veio esclarecer que é admissível exigir ao consumidor uma indemnização destinada a compensar a utilização abusiva do bem.

⁷⁹ Ac. do TJUE de 3/9/2009

acontecimento futuro e incerto, que corresponde ao exercício do direito de livre resolução pelo consumidor.

Portanto, dado que o contrato produz os seus efeitos, o consumidor pode dispor do bem, contudo, se o fizer, está a declarar, de forma tácita, renunciar ao direito de livre resolução, pois já nem sequer se encontrará com o domínio sobre o bem⁸⁰.

Pelo contrário, nos contratos que incidem sobre serviços, os efeitos ficam suspensos até ao termo do prazo para o exercício do direito de livre resolução, portanto, a prestação do serviço só se inicia depois de ter ocorrido o prazo para o exercício do direito sem que o consumidor o tenha exercido⁸¹. Deste modo, como a ausência de exercício do direito de resolução tem como efeito a produção de efeitos do contrato, isto significa que estamos diante de uma condição suspensiva de facto negativa.

Acontece que, devido a esta regra, a prestação do serviço não começa enquanto o período de reflexão não terminar também, pelo que o consumidor não tem oportunidade de apreciar o mesmo e, com base nisso, decidir pela manutenção ou não do negócio.

Com o intuito de dissipar este problema, o legislador estabeleceu, no art. 15º, n.º 1, que o consumidor pode exigir o cumprimento imediato do contrato, isto é, que a prestação do serviço seja executada logo após a celebração do contrato (enquanto decorre o prazo de reflexão), cabendo ao profissional o ónus de pedir que o consumidor apresente um pedido expreso nesse sentido, através de suporte duradouro. “Esta formalidade constitui um ónus (e não um dever) a cargo do profissional, uma vez que a consequência da sua inobservância é a inexigibilidade do preço relativo ao serviço prestado (art. 115º, n.º 5, i)”⁸².

De qualquer forma, o consumidor conserva o direito de livre resolução quando peça para a prestação do serviço se iniciar de imediato, apenas se extinguindo esta prerrogativa no caso de o serviço ser prestado na integralidade ou de ele não ter sido corretamente informado de que perderia o direito (art. 17º, n.º 1, -a)).

⁸⁰ O novo adquirente não terá direito ao direito de livre resolução, pois o direito não se transmite com o bem.

⁸¹ Jorge Morais Carvalho (2021), *Manual de Direito do Consumo*, p. 252

⁸² Jorge Morais Carvalho, in *Manual de Direito do Consumo*, p. 253

Nas situações em que o serviço não tenha sido prestado na sua totalidade e o consumidor pretenda exercer o seu direito de cessação do contrato, ele terá a obrigação de pagar ao profissional um montante proporcional ao que lhe foi ministrado até ao momento da comunicação da resolução (art. 15º, n.º 2), sendo que este valor é calculado com base no preço contratual total ou, se este for excessivo, com base no valor de mercado (arts. 15, n.ºs 3 e 4).

Tanto a jurisprudência comunitária como a nacional se têm debruçado acerca dos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial que têm como objeto um serviço.

Nesse sentido, o ac. do TJUE, de 8/10/2020, abordou uma situação em que um consumidor celebrou um contrato com uma empresa de encontros, por meio de um site eletrónico, sendo que esse serviço incluía a realização de um teste de personalidade de cerca de 30 minutos, relativo às características e interesses relevantes em matéria de encontro, o qual é enviado ao cliente sob a forma de um «relatório pericial de personalidade».

O consumidor, informado acerca do direito de livre resolução, optou pela execução imediata do serviço, porém, veio a exercer o seu referido direito.

A questão que foi colocada ao tribunal de reenvio consistia em averiguar se, na determinação do montante proporcional, deveria ter-se em conta apenas o preço total acordado no contrato ou se é necessário levar em conta que uma das prestações já foi prestada integralmente.

Concluiu-se que, uma vez que o preço do teste de personalidade não estava separado do preço total, isto é, não estava discriminado relativamente à prestação principal, então não poderia relevar autonomamente como um serviço prestado na íntegra.

Ainda neste contexto, a sentença do Julgado de Paz de Vila Nova de Gaia, de 14-12-2017, tratou de uma situação em que o consumidor celebrou um contrato fora do estabelecimento comercial (no domicílio), relativo a prestação de serviços de segurança, por um período de fidelização de 36 meses e que previa a instalação de um equipamento (alarme) na sua residência, tendo, posteriormente, exercido o seu direito de livre resolução.

Ora, dado que o consumidor tinha pago a quantia de €244,77 para instalação e ativação do serviço, e tendo em conta que o contrato foi celebrado por um período de trinta e seis meses, que a mensalidade contratada era de €39,36 e que o serviço esteve ativo durante dez dias, o Tribunal determinou que *a Demandante deverá suportar como valor proporcional ao serviço prestado o montante de €15,00 (...). Assim, uma vez que a Demandante pagou €244,77, deverá ser reembolsada do montante de €230,00.*

Explicitando, o valor relativo à instalação do serviço deve ser dividido pelo período de fidelização (36 meses, *in casu*) e depois, essa quantia deve ser ainda dividida por 3 (já que o serviço foi prestado ao longo de um terço de um mês). Além disso, a mensalidade foi dividida por 3, pelo mesmo motivo. Somando-se os dois valores, chegamos ao montante proporcional que deve ser descontado do reembolso.

5.4 Efeitos do exercício do direito

O exercício válido e eficaz do direito de livre resolução tem como efeito principal a extinção do contrato e a exoneração das obrigações contratuais correspondentes (art. 11º, n.º 6).

Deste modo, o consumidor terá de devolver o bem ao profissional, num prazo de 14 dias a contar do momento em que tiver comunicado a sua vontade de resolução do contrato, exceto se o fornecedor se disponibilizar para o recolher ele mesmo (art. 13º, n.º 1) ou se o bem, pela sua natureza ou dimensão, não puder ser devolvido pelo correio (art. 12º, n.º 4), arcando o profissional, neste caso, com os custos inerentes à restituição do bem.

De acordo com o estipulado no art. 13º, n.º 2, impende sobre o consumidor o dever de suportar o custo de devolução do bem, todavia, se o profissional tiver acordado acarretar com essa despesa ou, ainda, se este não tiver informado previamente o consumidor de que estes custos correriam por sua conta, então a responsabilidade correrá, naturalmente, por conta do profissional. Jorge Morais Carvalho⁸³ defende que, se as partes nada tiverem acordado acerca desta despesa, nesse caso, considerar-se-á que o consumidor não foi previamente informado, não havendo, portanto, inclusão de

⁸³ In *Manual de Direito do Consumo* (2021), p. 255. Contudo, Carlos Lacerda Barata defende uma posição inversa.

qualquer cláusula no contrato acerca deste tema, pelo que o custo da devolução deverá ficar a cargo do profissional.

No que à contraparte diz respeito, incumbe-lhe, evidentemente, devolver todas as importâncias pagas pelo consumidor⁸⁴, num prazo de 14 dias a contar da data em foi informada da decisão de resolução do contrato (art. 12º, n.º 1).

O reembolso abrange os custos de entrega do bem. No entanto, nas situações em que o consumidor solicite expressamente uma modalidade diferente e mais dispendiosa do que a comumente proposta pelo profissional, esse custo ficará, ao invés, a cargo do consumidor (arts. 12º, n.º 3 e 13º, n.º 4)⁸⁵.

O profissional deverá proceder à devolução dos montantes mediante o mesmo meio de pagamento a que o consumidor tiver recorrido na transação inicial, salvo acordo expresso que indique o oposto e desde que este não incorra em quaisquer custos como consequência do reembolso (art. 12º, n.º 2).

Além disso, sucede que a obrigação de restituição do bem que incumbe ao consumidor e a obrigação de reembolso das quantias pagas que cabe ao profissional são sinalagmáticas, aplicando-se, portanto, a exceção de não cumprimento prevista no art. 428º do CC, isto é, os deveres devem ser cumpridos reciprocamente e o fornecedor pode reter os montantes pecuniários, enquanto o consumidor não devolver o bem⁸⁶. Claro que se o profissional tiver acordado em recolher o bem ou, for obrigado nos termos do art. 12º, n.º 4, não poderá evocar este regime, tendo de proceder logo ao reembolso.

Para finalizar, caso o profissional não devolva as quantias ao consumidor no prazo legal de 14 dias, *prevê-se uma sanção compulsória: (...) fica obrigado a, no prazo de 15 dias úteis, devolver em dobro os montantes pagos pelo consumidor, sem prejuízo do direito do consumidor a indemnização por danos patrimoniais e não*

⁸⁴ A devolução abrange quer os custos de envio nos termos do art. 13º, n.º 2, quer um contrato de seguro que tenha sido imposto ao consumidor quer qualquer avaliação que o profissional tenha julgado necessária.

⁸⁵ Neste sentido, o ac. do TJUE, de 15/04/2010.

⁸⁶ Jorge Morais Carvalho (2021), in *Manual de Direito do Consumo*, p. 256

*patrimoniais (art. 12º, n.º 6), desde que, evidentemente, estes danos sejam provados (...)*⁸⁷.

Neste sentido, a sentença do JP do Porto, de 2/2/2018, deteve-se sobre o caso de um consumidor que, após celebrar um contrato à distância e ter exercido o seu direito de livre resolução, reteu os bens, sendo que o profissional, ao abrigo da exceção de não cumprimento, não devolveu as quantias pagas. Tendo-se aí decidido que a não devolução dos bens não afetava a eficácia da resolução, mas poderia fazer o consumidor incorrer em mora. A decisão do JP do Seixal, de 11/6/2013, e o acórdão do TRP, de 27/4/2015, abordam igualmente esta temática.

Também têm ocorrido muitos casos em que, embora o consumidor tenha direito à devolução das quantias em dobro, olvida-se de peticionar tal na petição inicial, pelo que o juiz, apesar de reconhecer que eles deviam receber mais, apenas pode atribuir o que lhe foi solicitado, não lhe sendo permitido ir além do objeto do processo. Neste sentido, quer na sentença do JP do Seixal, de 11/8/2017, quer na sentença do JP do Porto, de 29/5/2018, verificou-se esta realidade.

6. Conclusão

A Diretiva 2011/83/EU veio unificar os regimes da contratação à distância e dos contratos celebrados fora do estabelecimento. Contudo, embora o seu escopo fosse garantir uma harmonização máxima, de modo a assegurar a confiança dos consumidores no Mercado Interno e fomentar a expansão da conclusão de negócios além-fronteiras, não logrou na integralidade o seu objetivo, dado que ainda deixou na mão dos legisladores nacionais alguma margem de manobra. Assim, esta intenção ainda não foi alcançada.

Não obstante, o DL 24/2014, que transpôs a referida Dir., revelou-se importantíssimo, na medida em que impôs uma série de deveres de informação que devem ser prestados pelo profissional ao consumidor antes da celebração do contrato, por forma a que este fique devidamente esclarecido acerca de tudo o que negócio acarreta e possa ponderar se realmente pretende avançar com a transação. Para

⁸⁷ Paulo Mota Pinto (2015), *O Novo Regime Jurídico dos Contratos Celebrados à Distância e dos Contratos Celebrados Fora do Estabelecimento Comercial*, p. 81

concretizar uma tutela efetiva do consumidor, previu-se também a existência de um direito de livre resolução, a exercer pelo consumidor, querendo, num prazo de 14 dias, que lhe permite extinguir o contrato e livrar-se das obrigações inerentes, sem qualquer contrapartida e nem necessidade de invocar qualquer fundamento.

Ora, residindo o fundamento do diploma na necessidade de repor o equilíbrio entre as partes, resultante da prática de técnicas comerciais agressivas por parte do profissional e da pressão a que o consumidor se encontra sujeito (no caso dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial) e da falta de observação e contacto com o bem antes da celebração do negócio (nos contratos celebrados à distância), estes referidos instrumentos de tutela revelaram-se pertinentes e adequados a corrigir a desigualdade de posições contratuais entre as partes e a garantir a concretização efetiva do princípio da autonomia privada.

Não obstante o legislador ter consagrado um regime que regula maioritariamente de forma unitária as duas modalidades de contratos, salvaguardou algumas diferenças. Uma das principais distinções diz respeito às sanções aplicáveis em caso de violação dos deveres de informação pré-contratual. Enquanto nos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, a consequência para incumprimento da obrigação prevista no art. 4º é a nulidade do contrato, afetando a validade do mesmo, na contratação à distância, tal violação acarreta apenas penalizações a nível da sua eficácia, não produzindo o negócio efeitos relativamente ao consumidor. Também no que concerne à forma que o contrato deve revestir se encontram dissemelhanças, dado que, nos contratos celebrados à distância vigora o princípio da liberdade de forma e, os contratos celebrados fora do estabelecimento estão sujeitos a forma escrita.

O incumprimento das obrigações determinadas pelo diploma constitui também contraordenação económica, competindo à ASAE a fiscalização da efetiva obediência às regras estipuladas e ainda a decisão de aplicação de coimas e sanções acessórias.

Por fim, ressalva-se que a sociedade de consumo encontra-se em constante mutação e, prova disso, é o surgimento recente do comércio eletrónico, pelo que a normatividade deve continuar a acompanhar a realidade. Não sendo de estranhar que este diploma sofra alterações num futuro próximo.

7. Bibliografia

ALMEIDA, Carlos Ferreira de (2005), *Direito do Consumo*, Almedina, Coimbra.

BARATA, Carlos Lacerda (2017), *Contratos Celebrados Fora do Estabelecimento Comercial*, in *Estudos de Direito do Consumo, Vol. V*, pp. 41-127.

CARVALHO, Jorge Morais (2021), *Manual de Direito do Consumo*, 7ª edição, Almedina, Coimbra, pp. 25-273.

CARVALHO, Jorge Morais (2018), *O Conceito de Consumidor no Direito Português*, in *Estudos de Direito do Consumidor*, n.º 14, pp. 185-232.

CARVALHO, Jorge Morais / PINTO-FERREIRA, João Pedro (2014), *Contratos Celebrados à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial, Anotação ao Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro*, Almedina, Coimbra.

CORDEIRO, António Menezes (2015), *O Direito à Não-Informação*, in *Estudos de Direito do Consumidor*, n.º 9, pp. 45-50.

CUNHA, Carolina (2005), *Métodos de Venda a Retalho Fora do Estabelecimento: Regulamentação Jurídica e Proteção do Consumidor*, in *Direito Industrial*, Vol. V p. 285-330

DUARTE, Mariana (2014), *O novo regime dos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento: reforço da proteção do consumidor?*, AB Instantia, ano II, n.º 3, pp. 115 ss.

FALCÃO, David (2020), *Contratos Celebrados à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial*, in *Lições de Direito do Consumo*, pp. 120-139.

LIZ, Jorge Pegado (2011), *Tendências Internacionais e Nacionais da Política de Proteção dos Consumidores*, in *I Congresso Internacional do OBSERVARE*, pp. 26 ss.

LOBO, Paulo Luiz Netto (2001), *A informação como direito fundamental do consumidor*, in *Estudos de Direito do Consumidor (EDC)*, 3.º vol., pp. 23 ss.

MAIA, Pedro (2015), *Contratação à Distância e Práticas Comerciais Desleais*, in *Estudos de Direito do Consumidor*, n.º 9, pp. 143-176.

MARTÍNEZ, Pedro Romano (2015), *Da Cessação do Contrato*, Almedina, Coimbra, 3.ª edição

MONTEIRO, António Pinto (2015), *O Novo Regime da Contratação à Distância – Breve Apresentação*, in *Estudos de Direito do Consumidor*, n.º 9, pp. 11-18.

MONTEIRO, António Pinto (2006), *Sobre o Direito do Consumidor em Portugal e o Anteprojeto do Código do Consumidor*, in *Estudos de Direito do Consumo, Vol.III*, pp. 37-55.

MOREIRA, Teresa (2015), *Novos Desafios para a Contratação à Distância – A Perspetiva da Defesa do Consumidor*, in *Estudos de Direito do Consumidor*, n.º 9, pp. 19-36.

PASSINHAS, Sandra (2015), *A Diretiva 2011/83/EU, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, Relativa aos Direitos dos Consumidores*, in *Estudos de Direito do Consumidor*, n.º 9, pp. 93-141.

PÉREZ, Eva Domínguez (2014), *Recientes planteamientos de tutela del consumidor mediante el ejercicio del derecho de desistimiento: la directiva 2001/83/EU y su transposición al derecho español*, in *Revista de Derecho de la Unión Europea* 26, p. 265.

PINTO, Carlos Alberto da Mota / PINTO, Paulo Mota / MONTEIRO, António Pinto (2012), *Teoria Geral do Direito Civil*, Gestlegal

PINTO, Paulo Mota (2015), *O Novo Regime Jurídico dos Contratos Celebrados à Distância e dos Contratos Celebrados Fora do Estabelecimento Comercial*, in *Estudos de Direito do Consumidor*, n.º 9, pp. 51-91.

PINTO, Paulo Mota (2003), *Princípios Relativos aos Deveres de Informação no Comércio à Distância – Notas sobre o Direito Comunitário em Vigor*, in *Estudos de Direito do Consumidor*, n.º 5, pp. 183-206.

PROENÇA, José Carlos Brandão (2010), *A desvinculação não motivada nos contratos de consumo: um verdadeiro direito de resolução?*, ROA, 70, I/IV, p. 219 ss.

REBELO, Fernanda Neves (2008), *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, Revista Jurídica da Universidade Portucalense, n.º 13, p. 41 ss.

RIBEIRO, Joaquim de Sousa (2002), *O Princípio da Transparência no Direito Europeu dos Contratos*, p.142

ROPPO, Vincenzo (2005), *Il Contratto del Duemila*, 2ª ed., Giappichelli Edit., Torino, p.867

SILVA, Delminda de Assunção Costa Sousa e (2003), *Contratos à Distância*, in *Estudos de Direito do Consumidor*, n.º 5, pp. 423-456.

SOUSA, Alexandra Teixeira de (2016), *O direito de arrependimento nos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento: algumas notas*, in *Estudos de Direito do Consumo – Homenagem a Manuel Cabeçadas Ataíde Ferreira, DECO*, pp.18-41.

SOUSA, Alexandra José Nóbrega Teixeira de (2015), *O direito de arrependimento nos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento*, Dissertação de Mestrado em Ciências Jurídicas Forenses, Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa

SOUSA, Miguel Teixeira de (2001), *O Valor Probatório dos Documentos Eletrónicos*, p.182.

Jurisprudência consultada

Ac. do TRG, de 26-01-2017, Processo n.º 348/14.7T8VCT.G1, Relator José Cravo

Ac. do TJUE, de 07/08/2018, Processo n.º

Ac. do TRC, de 18/05/2010, Processo n.º 3472/08.1TBVIS-A.C. (Isaías Pádua)

Ac. do TJUE, de 05/06/2012, Processo n.º C-49/11

Ac. do TJUE, de 04/06/2015, Processo n.º C-195/14

Ac. do TRL, de 04/06/2015, Processo n.º 9807-12.5TBOER.L1-8 (Teresa Prazeres Pais)

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

Ac. do TRL, de 08/11/2012, Processo n.º 428/11.0TVLSB.L1-2 (Pedro Martins)

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

Ac. do TJUE, de 22/04/1999, Processo n.º C-423/97

Ac. do TJUE, de 03/09/2009, Processo n.º C-489/07

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

Ac. do TJUE, de 15/04/2010, Processo n.º C-511/08

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

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

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

Acórdão do TRP, de 27/04/2015, Processo n.º 4257/13.9TBMTS.P1 (Carlos Gil)

