Lusíada
Repositório das Universidades Lusíada

Universidades Lusíada

Martins, Carina Guerra

O direito de arrependimento nos contratos de consumo em especial

http://hdl.handle.net/11067/5339

Metadados

Data de Publicação 2019

Resumo Resumo: A presente dissertação tem como objetivo primordial informar e compreender o funcionamento do exercício do direito de arrependimento nos contratos de consumo, em particular, no que diz respeito aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial e aos contratos celebrados à distância. Inicialmente, iremos abordar a posição do consumidor, mais concretamente, a sua evolução no plano nacional e europeu. Seguidamente, analisaremos de uma forma mais aprofundada as diferentes modalida...

Abstract: The main purpose of this dissertation is to inform and recognize the performance of the exercise of the right of withdrawal in consumer contracts, particularly regarding contracts celebrated outside the commercial establishment and distance contracts. Initially, we will approach the position of the consumer, more specifically, the development at national and european level. Then, we will examine, in a deeper way, the different modalities, the most important characteristics, the right...

Palavras Chave Direito, Direito comercial, Contratos comerciais - Contratos de consumo, Arrependimento - Responsabilidade civil, Responsabilidade civil

Tipo masterThesis

Revisão de Pares Não

Coleções [ULP-FD] Dissertações

Esta página foi gerada automaticamente em 2026-11-02T06:54:42Z com informação proveniente do Repositório



Universidade Lusíada do Porto

O Direito de Arrependimento Nos Contratos de Consumo em Especial

Carina Guerra Martins

Dissertação para obtenção do Grau de Mestre

Porto, 2019

Universidade Lusíada do Porto

O Direito de Arrependimento Nos Contratos de Consumo em Especial

Carina Guerra Martins

Dissertação para obtenção do Grau de Mestre

Sob a orientação do Professor Doutor Gravato Morais

Porto, 2019

Agradecimentos

A Ele, pela existência…

A Eles, pelo ser e pelo estar …

A Ele, por aquilo que somos…

A Todos, por tudo…

Índice

AGRADECIMENTOS III

ÍNDICE IV

RESUMO VII

ABSTRACT IX

PALAVRAS-CHAVE XI

LISTA DE ABREVIATURAS XII

INTRODUÇÃO 1

1. O CONSUMIDOR 4

1.1 EVOLUÇÃO HISTÓRICA 4

2. OS CONTRATOS CELEBRADOS FORA DO ESTABELECIMENTO 6

2.1 MODALIDADES 6

2.1.1 CONTRATOS CELEBRADOS NO "DOMICÍLIO" 6

2.1.2 CONTRATOS CELEBRADOS NO LOCAL DE TRABALHO 7

2.1.3 CONTRATOS CELEBRADOS EM REUNIÕES 7

2.1.4 CONTRATOS CELEBRADOS EM PASSEIOS 8

2.1.5 CONTRATOS CELEBRADOS EM LOCAL INDICADO PELO PROFISSIONAL 8

2.1.6 OUTROS CONTRATOS 9

2.2 CARACTERÍSTICAS DOS CONTRATOS CELEBRADOS FORA DO ESTABELECIMENTO 9

2.3 DIREITOS E DEVERES PRÉ-CONTRATUAIS 9

2.3.1 CONTEÚDO DAS INFORMAÇÕES PRÉ-CONTRATUAIS 10

2.4 OS REQUISITOS FORMAIS DO CONTRATO 10

2.5 O DIREITO DE ARREPENDIMENTO 11

3. OS CONTRATOS CELEBRADOS À DISTÂNCIA 12

3.1 ELEMENTOS 12

3.2 MODALIDADES 14

3.2.1 CONTRATOS CELEBRADOS A PARTIR DA INTERNET 15

3.2.2 CONTRATOS CELEBRADOS ATRAVÉS DA TELEVISÃO 17

3.2.3 CONTRATOS CELEBRADOS POR CORRESPONDÊNCIA POSTAL 18

3.2.4 CONTRATOS CELEBRADOS ATRAVÉS DE CONTACTO TELEFÓNICO 18

3.3 CARACTERÍSTICAS DOS CONTRATOS CELEBRADOS À DISTÂNCIA **19**

3.4 DIREITOS E DEVERES PRÉ-CONTRATUAIS **19**

3.4.1 CONTEÚDO DAS INFORMAÇÕES PRÉ-CONTRATUAIS 20

3.5 O DIREITO DE ARREPENDIMENTO **22**

4. EXTINÇÃO DOS CONTRATOS POSTERIORES À SUA CELEBRAÇÃO **23**

4.1 DENÚNCIA **23**

4.2 CADUCIDADE **23**

4.3 REVOGAÇÃO **24**

4.4 RESOLUÇÃO **24**

5. O DIREITO DE ARREPENDIMENTO **26**

5.1 NOÇÃO **26**

5.2 FONTE **27**

5.3 PRAZO **28**

5.4 PREÇO **29**

5.5 FORMA DE RESOLVER O CONTRATO **30**

5.6 EFEITOS DO CONTRATO NA PENDÊNCIA DO PRAZO **31**

5.7 EFEITOS DO EXERCÍCIO DO DIREITO **33**

5.8 EFEITOS DO EXERCÍCIO DO DIREITO DE ARREPENDIMENTO NOS CONTRATOS DE CRÉDITO AO CONSUMO **36**

5.9 EXCEÇÕES **38**

5.10 O DIREITO DE ARREPENDIMENTO COMO EXCEÇÃO AO PRINCÍPIO DO *PACTO SUNT SERVANDA* **40**

5.11 O PRINCÍPIO DA BOA-FÉ E O DIREITO DE ARREPENDIMENTO **41**

5.12 O ABUSO DO DIREITO E O DIREITO DE ARREPENDIMENTO **42**

6. REGIME JURÍDICO DO DIREITO DE ARREPENDIMENTO **44**

6.1 NO DIREITO EUROPEU **44**

6.1.1 DIRETIVA N.º 85/577/CEE 44

6.1.2 DIRETIVA N.º 97/7/CE 45

6.1.3 DIRETIVA N.º 2011/83/EU 46

6.2 NO DIREITO NACIONAL **48**

6.2.1 DL. N.º 272/87 48

6.2.2 DL. N.º 143/2001 49

6.2.3 LEI N.º 47/2014 50

6.2.4 DL. N.º 24/2014 50

6.2.5 DL. N.º 78/2018 52

7. CASOS REAIS **53**

7.1 CASO 1 ..... **53**

7.2 CASO 2 ..... **54**

7.3 CASO 3 ..... **55**

CONCLUSÃO **57**

BIBLIOGRAFIA **59**

Resumo

A presente dissertação tem como objetivo primordial informar e compreender o funcionamento do exercício do direito de arrependimento nos contratos de consumo, em particular, no que diz respeito aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial e aos contratos celebrados à distância.

Inicialmente, iremos abordar a posição do consumidor, mais concretamente, a sua evolução no plano nacional e europeu. Seguidamente, analisaremos de uma forma mais aprofundada as diferentes modalidades, as características mais importantes, os direitos e deveres, bem como determinados requisitos quer dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, como dos contratos celebrados à distância.

Nos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial e nos contratos celebrados à distância celebrados antes do DL. n.º 24/2014, o consumidor encontrava-se numa posição desfavorável em relação ao profissional, visto que o consumidor não experimentava o bem que estava a adquirir e quando o recebesse, chegava a conclusão de que, de facto, o mesmo não preenchia as suas necessidades.

Para solucionar este problema, foi criado o direito de arrependimento, o qual oferece ao consumidor a possibilidade de o mesmo se desvincular do contrato através de uma declaração unilateral e imotivada. Assim, desde que o consumidor exerça esse seu direito no prazo de catorze dias, contados a partir do momento em que recebe o bem, a relação contratual extingue-se.

Apesar do direito de arrependimento ser uma das principais proteções que o consumidor pode dispor, existem exceções que restringem a utilização deste direito no sentido de proteger também o profissional de eventuais situações de abuso de direito por parte dos consumidores que pretendem exercer o seu direito de má-fé.

Dispomos ainda de uma breve análise, para além do direito de arrependimento, de outras formas de cessação contratual, como é o caso da denúncia, da revogação, da caducidade e da resolução.

Há autores que defendem ser o direito de arrependimento uma forma de livre resolução contratual, comparando-o à resolução do contrato. Contudo, quando pretendemos resolver um contrato temos que ter um motivo e fundamentação legal para o fazer, enquanto que, quando pretendemos exercer o direito de arrependimento nos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial ou nos contratos celebrados à distância, conforme já referimos, não necessitamos de motivo. Para o exercício do direito de arrependimento basta tão só que haja uma declaração unilateral, ou seja, de uma das partes para se desvincular do contrato, independentemente da concordância da outra parte.

Abstract

The main purpose of this dissertation is to inform and recognize the performance of the exercise of the right of withdrawal in consumer contracts, particularly regarding contracts celebrated outside the commercial establishment and distance contracts.

Initially, we will approach the position of the consumer, more specifically, the development at national and european level. Then, we will examine, in a deeper way, the different modalities, the most important characteristics, the rights and duties, as well as certain requirements of the contracts celebrated outside the commercial establishment and distance contracts.

For contracts celebrated outside the commercial establishment and distance contracts, completed before the DL. No 24/2014, the consumer remained in an unfavourable position when compared to the professional, since the consumer did not try out the good that he was acquiring and when he received it, he noticed that, in fact, it did not fulfil his needs.

To solve this problem the right of withdrawal was created. It offers the consumer the possibility of unlinking the contract through a unilateral and unmotivated declaration. So, as long as the consumer practices this right, within fourteen days counted from the moment that he receives the good, the contractual relationship ends.

Despite the right of withdrawal being one of the main protections that the consumer can dispose of, there are exceptions restricting the use of this right, in order to protect the professional from possible situations of abuse of law by the consumers that pretend to exercise their right in bad faith.

We also have a brief analysis, in addition to the right of withdrawal, of other forms of contractual termination, such as denunciation, revocation, expiry and resolution.

There are authors who argue that the right of withdrawal is a form of free contractual resolution, comparing it to the resolution of the contract. However, when we intend to solve a contract we need to have a reason and a legal justification to do so, while when we pretend to exercise the right of withdrawal in contracts celebrated outside of the commercial establishment or in distance contracts, as we have already mentioned, we do not need motive.

For the exercise of the right of withdrawal it is sufficient only to have a unilateral declaration, that is, one of the parties to detach from the contract, regardless of the agreement of the other part.

Palavras-Chave

Consumidor

Profissional

Direito de arrependimento

Contratos celebrados fora do estabelecimento comercial

Contratos celebrados à distância

Prazo

Lista de abreviaturas

Art.º – Artigo

SS. – Seguintes

DL – Decreto – Lei

CRP – Constituição da República Portuguesa

CC – Código Civil

LDC – Lei de defesa do consumidor

CP – Código Penal

Cfr. – Conferir

N.º – Número

V.G – Verbi Gratia

E.U.A – Estados Unidos da América

Introdução

O direito de arrependimento é um instrumento exclusivo de determinados contratos de consumo, o qual foi concebido para proteger o consumidor. Através deste instrumento, que tem características idênticas aos vários mecanismos de cessação contratual, o consumidor pode desvincular-se de certo contrato que outrora tenha celebrado.

De salientar que o direito de arrependimento existe em determinados contratos de consumo, contudo, o objeto desta dissertação é a análise só de dois tipos de contratos de consumo, que são uma prática constante no dia-a-dia dos cidadãos, os contratos celebrados fora do estabelecimento comercial e os contratos celebrados à distância.

Os contratos celebrados fora do estabelecimento comercial ocorrem quando o consumidor é abordado fora de um estabelecimento comercial pelo profissional, que o tenta convencer da necessidade que o consumidor tem em obter determinado bem e que o profissional está a vender.

Este tipo de contratos, podem ser celebrados de diversas formas, no domicílio, no local de trabalho, em passeios, em reuniões, em locais indicados pelo profissional, entre outros. Estas modalidades de celebração de contratos fora do estabelecimento comercial podem tornar-se agressivas, visto que, o profissional tenta manipular a todo o custo o consumidor, fazendo com que este adquira o bem, sem necessidade de o ter e, por vezes, celebrando contratos de mútuo para o conseguir obter.

Para evitar este tipo de situações, o legislador foi obrigado a procurar um mecanismo para salvaguardar o consumidor, que é o direito de arrependimento. Este mecanismo foi criado para que o consumidor possa proteger-se das técnicas de comercialização agressivas, utilizadas por parte do profissional, que o levam a celebrar contratos que na realidade não pretendiam.

Relativamente aos contratos celebrados à distância, os mesmos são celebrados através de técnicas de comunicação à distância. Neste contexto, podemos dar como exemplo, os contratos que são celebrados a partir da internet, da televisão, de um contacto telefónico ou até mesmo, por correspondência postal.

Estas modalidades tem uma coisa em comum, em nenhuma delas o consumidor consegue experimentar o bem antes de celebrar o contrato, o que o coloca numa posição bastante desfavorável em relação à posição do profissional, visto que, quando o bem for entregue ao consumidor, ele pode constatar que aquele não preenche as reais expectativas que pretendia ao adquiri-lo.

Para acautelar este tipo de situações, posteriormente, foi implementado o exercício do direito de arrependimento, também nos contratos celebrados à distância.

Este mecanismo, foi criado com o objetivo de proteger o consumidor, quando o mesmo adquirir algum bem ou prestação de serviços através de contratos celebrados fora do estabelecimento comercial ou através de contratos celebrados à distância, dando a possibilidade ao consumidor de se arrepender e, consequentemente, desvincular-se do contrato.

Se o consumidor pretender deitar mão deste mecanismo e exercer o seu direito de arrependimento, o mesmo tem um período de 14 dias para refletir, e, se ainda assim pretender, desvincular-se do contrato. Para o fazer, basta preencher o formulário que o profissional deve disponibilizar ao consumidor e devolver o respetivo bem em causa.

O consumidor, para se desvincular do respetivo contrato, não necessita da aceitação por parte do profissional, visto que o exercício do direito de arrependimento não necessita de motivo e pode fazê-lo através de uma declaração unilateral. Como é evidente, existem exceções ao direito de arrependimento, também como forma de proteger o profissional do abuso do direito.

Estas modalidades supra mencionadas vão ser exaustivamente esclarecidas ao longo desta dissertação com o intuito de esclarecer muitos consumidores que não conhecem este mecanismo, apesar de ser bastante importante no que diz respeito ao direito do consumo.

A estrutura desta dissertação encontra-se dividida da seguinte forma: inicialmente dispomos de uma pequena demonstração do que é o consumidor e como é que o direito do consumidor foi trazido para a nossa ordem jurídica. Posteriormente, analisamos os contratos celebrados fora do estabelecimento comercial e os contratos celebrados à distância, bem como, as modalidades de cada um. De seguida, abordamos as diferentes formas de cessação

contratual e o direito de arrependimento, assim como, de que forma o mesmo é aplicado nos contratos celebrados fora do estabelecimento e nos contratos celebrados à distância. Por fim, apresentamos uma série de casos reais, propondo uma solução para os mesmos, recorrendo ao direito de arrependimento.

Ao longo desta dissertação iremos abordar o DL. n.º 24/2014, que recentemente sofreu uma alteração pelo DL. n.º 78/2018 e transpôs a diretiva n.º 2011/83/EU para o nosso ordenamento jurídico.

1. O consumidor

1.1 Evolução histórica

Os primeiros passos para promover e proteger os direitos do consumidor foram dados pelo Estados Unidos da América, sendo o conceito jurídico de consumidor e os seus interesses uma temática recente.

Nos finais dos anos 70 começaram a surgir no ordenamento jurídico português políticas sobre a proteção do consumidor, ligadas com as exigências comunitárias e com a transposição de algumas Diretivas[1].

A primeira lei relativa à defesa da posição jurídica do consumidor surgiu no ano de 1981[2], sendo essa matéria regulada, até então, pelas normas do Código Civil referentes ao contrato de compra e venda, e pelas normas do Código Penal.

O Direito de Arrependimento entrou na nossa ordem jurídica em áreas específicas devido a uma imposição comunitária[3], cujo grande objetivo foi o acesso de todo o consumidor aos respetivos direitos.

Ao longo dos anos, foi sendo proposta a criação de um Código do Consumidor[4], até que no ano de 2006 foi apresentado um anteprojeto[5], o qual foi alvo de muitas críticas. O mesmo englobava todas as matérias referentes ao direito do consumo de uma forma condensada, o que representaria uma vantagem capaz de superar as críticas apontadas, tanto para os profissionais como para os consumidores.

Até aos dias de hoje, já houve algumas alterações na Lei n.º 24/96, de 31 de Julho, tendo em vista a melhoria da defesa do consumidor, destacando-se a alteração operada pela Lei n.º 47/2014, de 28 de Julho e que resultou do DL. n.º 78/2018 de 15 de Outubro[6], no DL. n.º 24/2014 de 14 de Fevereiro, as quais serão abordadas ao longo do presente trabalho,

[1] ANTÓNIO PINTO MONTEIRO, *Estudos de Direito do Consumidor,* 2002, p.121.

[2] Lei n.º 24/96, de 31 de Julho.

[3] Diretiva n.º 85/577/CEE transposta pelo DL. n.º 272/87.

[4] ANTÓNIO PINTO MONTEIRO, *Estudos de Direito do Consumidor*, 2002, p.128.

[5] Esse anteprojeto terá sido apresentado numa comissão presidida por Pinto Monteiro.

[6] O presente DL entra em vigor no dia 1 de Janeiro de 2019.

É principalmente neste contexto que vamos abordar o direito de arrependimento, que, sem dúvida alguma, é umas das principais proteções dos consumidores no âmbito dos contratos de consumo que celebram.

2. Os contratos celebrados fora do estabelecimento

Os contratos celebrados fora do estabelecimento verificam-se quando existe a presença em simultâneo de, pelo menos, um fornecedor e um consumidor, e o local não seja o estabelecimento comercial do fornecedor, tal como dispõe o art. 3º do DL n.º 24/2014.

Este normativo define este tipo de contrato como aquele *que é celebrado na presença física simultânea do fornecedor de bens ou do prestador de serviços e do consumidor, em local que não seja o estabelecimento comercial daquele, incluindo os casos em que é o consumidor a fazer uma proposta contratual,* incluindo os contratos com as seguintes modalidades que vão ser faladas nos tópicos seguintes.

2.1Modalidades

As várias modalidades de contratos celebrados fora do estabelecimento comercial eram apelidadas anteriormente por contratos celebrados no domicílio e equiparados. Na atual redação do DL. n.º 143/2001, nomeadamente o seu art. 24º, estas modalidades de contratos passaram a designar-se contratos celebrados fora do estabelecimento comercial.

Este regime só vigora quando se esteja perante a celebração de um contrato entre um consumidor e um profissional, cujo o respetivo objeto seja o fornecimento de bens ou a prestação de serviços[7].

2.1.1 Contratos celebrados no "domicílio"

Neste caso, quando referimos contratos celebrados no domicílio, não significa que estes contratos tenham de ser celebrados no domicílio do consumidor, isto é, não importa o sítio onde se encontra o consumidor, mas sim o fundamento que motiva a deslocação do profissional a certo sítio para a celebração do contrato em questão[8]. A circunstância de o consumidor celebrar o contrato em casa de um familiar, de um colega, ou até mesmo num hotel[9] onde esteja hospedado, não prejudica a aplicação do regime dos contratos celebrados no domicílio em análise.

[7] JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo,* 2016, p.144.

[88] JORGE MORAIS CARVALHO E JOÃO PEDRO PINTO-FERREIRA, *Contratos Celebrados Fora do Estabelecimento Comercial,* 2014, p. 40.

[9] Quando referimos hotel como domicílio para celebrar um contrato, fora deste âmbito ficam os bens ou serviços fornecidos pelo próprio hotel.

2.1.2 Contratos celebrados no local de trabalho

Primeiramente, temos que mencionar que se excluem destes contratos todos os bens ou serviços fornecidos pelo empregador dentro da relação de trabalho, como, por exemplo, os prémios, a remuneração mensal, etc.

Quando falamos em contratos celebrados no local de trabalho, referimo-nos ao sentido amplo da expressão, pois para aplicarmos este regime não é necessário que exista na realidade um contrato de trabalho, veja-se, como exemplo, os casos em que uma pessoa se dirige a determinado local para um debate numa escola ou faculdade, espaço este que podemos chamar de local de trabalho[10].

Como já referi anteriormente, o local de trabalho deve ser entendido de uma forma ampla, e por isso mesmo os locais de estudo do consumidor, seja numa escola ou numa faculdade, também são considerados locais de trabalho, o objetivo é mesmo proteger o consumidor de ser surpreendido por um profissional com formas de agressivas de comercialização no seu local de trabalho.

2.1.3 Contratos celebrados em reuniões[11]

Este tipo de contrato é bastante usual entre o profissional e o consumidor, e corresponde ao casos em que o consumidor combina um grupo de amigos ou conhecidos, para que estes se dirijam ao seu domicílio, profissional ou não, para que o profissional possa realizar a reunião com vista a divulgar os bens ou serviços que tem para oferecer àquele grupo de pessoas.

A marcação destas reuniões não exige que o consumidor, quando se desloque aquele encontro, tenha que saber previamente que irá assistir a uma demonstração de algum bem ou serviço por parte de um profissional.

Por fim, este regime estende-se também a quem organiza a demonstração, caso o mesmo se torne no consumidor.

---

[10] JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, 2016, p.146.

[11] V.g. Podemos apresentar como exemplo, a bimby.

2.1.4 Contratos celebrados em passeios

Algumas empresas organizam este tipo de passeios ou excursões para que durante a realização dos mesmos possam comercializar alguns bens ou serviços, sendo este o seu objetivo principal.

Este tipo de contratos coloca o consumidor numa posição bastante difícil, visto que é o profissional quem escolhe o local, aliás, em muitas situações o próprio consumidor não se pode deslocar daquele local, estando sujeito a uma pressão bastante considerável por parte do profissional, para que o mesmo adquira os bens ou os serviços que estão a ser disponibilizados por este.

Fora deste regime ficam os contratos que o consumidor celebrou durante o respetivo passeio com alguém que não seja o profissional que organizou o passeio.

2.1.5 Contratos celebrados em local indicado pelo profissional

Como o próprio nome indica, são contratos celebrados em local indicado pelo profissional, podendo esse local ser o estabelecimento comercial do próprio. Estes são também os contratos mais prejudiciais no que toca à proteção do consumidor[12].

Estes tipos de contratos são também bastante comuns. Normalmente, o consumidor é contactado via telefone pelo profissional e deste recebe a informação que foi premiado e, para receber o prémio, terá que se deslocar a determinado local, sendo que, após o consumidor iludido chegar ao respetivo local, depara-se com técnicas de comercialização bastante agressivas e muito convincentes, capazes de levar o consumidor a celebrar um ou mais contratos.

Para além deste modo de comercialização agressiva, também pode acontecer que o consumidor seja abordado pelo profissional na rua e este o convide a entrar no seu estabelecimento comercial e aí convencer o consumidor, com recurso a essas técnicas, a adquirir os seus bens ou serviços[13].

[12] JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, 2016, p.149.

[13] Art. 3º g/I do DL. 24/2014.

Requisitos para que este regime seja aplicado são a celebração do contrato em questão no local indicado pelo profissional[14] e a deslocação, promovida pelo profissional, do consumidor ao local combinado.

2.1.6 Outros contratos

Para além dos contratos já mencionados, este regime também se aplica a outros contratos celebrados fora do estabelecimento do profissional, desde que, nos mesmos, o consumidor se encontre presente.

Podemos dar como exemplos os contratos celebrados em transportes públicos, em restaurantes[15], etc.

2.2 Características dos contratos celebrados fora do estabelecimento

As características mais importantes para a celebração deste tipo de contratos são a transparência das relações comerciais e a proteção do consumidor que se encontra numa posição desfavorável em relação ao profissional.

2.3 Direitos e deveres pré-contratuais

Os contratos celebrados fora do estabelecimento comercial e os contratos celebrados à distância são regulados pelo DL. n.º 24/2014 mais precisamente no seu art. 4º.

Este DL foi criado a pensar na proteção dos consumidores, abordando qual o conteúdo mínimo que deve constar na declaração negocial apresentada pelo profissional e de que forma, este conteúdo deve ser comunicado ao consumidor.

O facto de estamos perante contratos em que as partes não estão simultaneamente presentes[16] e de contratos que são celebrados com enorme pressão[17] sobre o consumidor, colocando o consumidor numa posição mais fraca, leva a que o profissional seja obrigado a

[14] Os contratos celebrados no estabelecimento comercial do mesmo também são abrangidos por este regime.

[15] Estes contratos estão representados no art.3º/g do DL. n.º 24/2014.

[16] Contratos celebrados à distância.

[17] Contratos celebrados fora do estabelecimento.

expor um determinado número de elementos, bem como as cláusulas contratuais, tudo isto com o objetivo de que o consumidor tome conhecimento de todos os elementos necessários à celebração do contrato.

2.3.1 Conteúdo das informações pré-contratuais

As informações que devem constar na declaração negocial encontram-se presentes no art. 4º n.1 do DL. n.º 24/2014.

Parte dessas informações são a identidade e o endereço do profissional, sendo que, para o consumidor aceitar a proposta negocial apresentada pelo profissional não bastam só estas informações, é ainda necessário que o profissional forneça, na proposta negocial apresentada ao consumidor, todos os elementos ínsitos no artigo referido anteriormente.

Temos que ter em atenção que o conteúdo das informações apresentadas na proposta negocial[18] não podem ser alteradas unilateralmente pelo profissional.

Nos termos do art. 21º do DL. n.º 24/2014, quando o contrato celebrado fora do estabelecimento comercial for através de catálogos, revistas ou qualquer outro meio gráfico ou audiovisual, deve conter os seguintes elementos: a identificação da empresa, as características do bem ou serviço, o preço, a forma e as condições de pagamento, o lugar e os prazos de entrega, o regime de garantia e a informação da existência do direito da livre resolução.

Estas informações devem ser prestadas em tempo útil para que o consumidor tenha um tempo razoável e suficiente para compreender todas as cláusulas e esclarecer as suas dúvidas, e, então aí, pretender ou não celebrar contrato.

2.4 Os requisitos formais do contrato

Como já atrás evidenciamos, a posição do consumidor em relação à do profissional é mais fraca e por isso mesmo o legislador reforçou a sua proteção introduzindo um requisito forma no art. 9º do DL. n.º 24/2014. Este requisito de forma afastou do âmbito destes contratos, o princípio geral da liberdade de forma[19] previsto no art. 219º do CC.

[18] Para que seja celebrado determinado contrato, é necessário que o profissional entregue uma proposta negocial ao consumidor, e é aí que o consumidor vai ponderar se celebra o contrato ou não.

[19] Quando referimos que o contrato, pode ser celebrado sem depender da observância de forma especial, significa que existe liberdade de forma para a celebração deste contrato. No caso em questão, e como

Nos termos do art. 9º do DL. n.º 24/2014, é legalmente exigida a redução do contrato a escrito, sendo ainda necessário que no mesmo estejam presentes todas as informações pré-contratuais obrigatórias.[20]

Estas informações devem constar no contrato de forma direta e clara para que o consumidor possa perceber quais as cláusulas impostas pelo profissional, caso contrário, e nos termos do art. 220º[21] do CC, o contrato será nulo por omissão dessas exigências legais.

Temos ainda que distinguir ao nível da forma legal os contratos celebrados fora do estabelecimento comercial face aos contratos celebrados à distância. Quanto aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, a lei impõe de forma expressa que os contratos sejam reduzidos de forma escrita, enquanto que nos contratos celebrados à distância, só é exigida a forma escrita para os contratos celebrados por contacto telefónico, ou seja, nos restantes contratos que sejam celebrados à distância vigora a liberdade de forma.

2.5 O Direito de Arrependimento

A lei determina para os contratos celebrados fora do estabelecimento a existência de um direito de arrependimento, que é necessário devido ao facto de o consumidor se encontrar numa posição desvantajosa perante o profissional.

Este mecanismo serve para que o consumidor possa refletir, podendo, se assim entender, arrepender-se de ter celebrado o contrato e, nessa medida, retratar-se.

já evidenciamos, a liberdade de forma foi afastada, ou seja, todos os contratos que venham a ser celebrados depende de forma especial exigida por lei.

[20] As informações contratuais exigidas encontram-se previstas no art.4 do DL. 24/2014.

[21] Nos termos do art. 220º do CC, *a declaração negocial que careça da forma legalmente prescrita é nula...*

3. Os contratos celebrados à distância

Os contratos celebrados à distância, nos temos do DL. n.º 24/2014[22], consistem na celebração de um contrato entre o consumidor e o fornecedor de bens ou o prestador de serviços sem presença física de ambos em simultâneo.

No que diz respeito a esta técnica de comunicação à distância, a mesma é dispensável no que toca à caracterização do contrato como sendo à distância, visto que o elemento caracterizador indispensável destes contratos é o facto de ser realizado sem a presença em simultâneo de ambas as partes[23].

3.1 Elementos

O primeiro elemento essencial relativamente ao conceito de contrato celebrado à distância é a aplicabilidade deste regime quando esteja em causa um contrato que tenha sido celebrado entre um consumidor[24] e um profissional.

O segundo elemento é a exigência de que este tipo de contratos deva ser relativo a bens ou serviços. Contudo, o sistema de venda ou de prestações de serviços[25] também se pode enquadrar neste âmbito de contrato, caso incida mais uma vez sobre bens ou serviços[26].

Fora do regime dos contratos celebrados à distância, de acordo com o art. 2º do DL. n.º 24/2014, ficam os contratos celebrados à distância referentes a serviços financeiros, a serviços sociais, a serviços de cuidado de saúde, a bens imóveis, a viagens organizadas, a direitos reais de habitação periódica, a jogos de fortuna ou azar, a géneros alimentícios ou outros bens que sejam fornecidos regularmente ao consumidor e por último, a direitos de habitação turística.

---

[22] Art.3º f) e m)

[23] JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo,* 2016, p. 140.

[24] "Pessoa singular que atue com fins que não se integrem no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional".

[25] Contratos de empreitada e locação.

[26] JORGE MORAIS CARVALHO E JOÃO PEDRO PINTO FERREIRA, *Contratos Celebrados à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial*, 2014, p. 30.

Relativamente, aos contratos relacionados com os serviços financeiros, esta supressão deve-se ao facto de estes contratos apresentarem um conjunte de características especiais em relação aos outros, nomeadamente o seu objeto com um grau de complexidade maior, que levam a que estes serviços tenham mais proteção.

Para além dos contratos relacionadas com os serviços financeiros, também ficam excluídos deste DL n.º 24/2014, os contratos celebrados através de máquinas distribuidoras automáticas e os contratos celebrados com operadores de telecomunicações, isto é, aquelas referentes à utilização de cabinas telefónicas públicas, que tenham sido efetuadas pelo consumidor. Nestas situações, o contrato efetivamente não é celebrado à distância, visto que, no momento da respetiva celebração, verifica-se a presença física e simultânea das partes[27].

O terceiro elemento, para que se verifique um contrato celebrado à distância, é a necessidade de que o contrato faça parte de um sistema de contratação organizada pelo profissional. É essencial que o profissional tenha concebido um sistema de contratação à distância próprio e, acima de tudo, que tenha mostrado flexibilidade para a formação dos contratos através desse sistema.

Podemos considerar que o consumidor ao ver numa lista telefónica um número de uma empresa e entra em contacto com a mesma para adquirir um bem ou serviço, não cumpre o requisito do terceiro elemento; por outro lado, se o mesmo contacto for realizado no âmbito de uma mensagem publicitária incluída na lista telefónica onde pede expressamente ao consumidor que o mesmo encomende o bem ou o serviço, aí podemos considerar que estamos perante um contrato celebrado à distância[28].

Este sistema de contratação organizada deve ser organizado pelo profissional, de forma a que o mesmo só utilize técnicas de comunicação à distância, tendo em conta que também é o mesmo quem tem de fazer prova da existência ou da inexistência de um sistema organizado de contratação à distância.

[27] Uma das partes está presente a partir da máquina, sendo que, essa máquina está preparada para aceitar propostas ou cumprir contratos.

[28] JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo,* 2016, p. 143.

Posto isto, podemos entender que o profissional que crie uma página na internet e lá ofereça bens ou serviços ao consumidor, já está a organizar um sistema de contratação à distância.

O facto de criar a respetiva página de internet, não significa que o profissional só possa celebrar contratos a partir desta, isto é, o profissional também pode ter um estabelecimento comercial onde ofereça os mesmos bens ou serviços.

Aqui o importante não é o sistema organizado, mas sim as técnicas de comunicação à distância que são utilizadas para chegar ao consumidor.

Ou seja, o profissional que venda certos bens a partir da televisão está a utilizar um meio de comunicação à distância. A publicidade que é emitida, se não possuir relevância contratual direta e a mesma não tenha incentivado o consumidor a contactar o profissional para adquirir o bem, significa que não existe um sistema organizado de contratação.

A utilização de técnicas de comunicação à distância são o elemento que qualifica os contratos celebrados à distância. Para termos a confirmação que estamos perante um contrato celebrado à distância é necessário determinar qual a técnica de comunicação à distância utilizada.

Como forma de exemplo, podemos salientar como técnicas de comunicação à distância o telefone, a rádio, o fax, a internet, a televisão (publicidade e as televendas), os catálogos ou folhetos promocionais, entre outros.

Hoje em dia, a contratação à distância, por possibilitar a celebração de contratos de consumo de uma forma mais rápida e simples, sem que o consumidor tenha que se deslocar a um estabelecimento comercial tem vindo aumentar. Este método de contratação à distância é vantajoso para ambas as partes, visto que, o profissional, não necessita de suportar os encargos respeitantes a um estabelecimento comercial, podendo, aliás, celebrar contratos fora das horas normais de trabalho.

3.2 Modalidades

Relativamente à formação dos contratos à distância, não existe um modelo único, ou seja, estes contratos não estão sujeitos forma especial alguma, à exceção dos contratos

celebrados à distância por chamada telefónica que constituem uma fragilidade para o consumidor.

Esta situação torna-se delicada para o consumidor por quatro motivos. O primeiro motivo refere-se ao facto de, por vezes, o consumidor não se aperceber de que celebrou um contrato; depois, também, porque o consumidor não consegue perceber com clareza e objetividade o bem ou o serviço que está a adquirir; outra razão é o período de tempo existente entre a encomenda e a respetiva entrega; por último, mostra-se enorme a dificuldade sentida pelo consumidor, depois de celebrar o contrato, em contactar novamente o profissional.

A não previsão da existência de uma forma especial nestes contratos, deve-se à distância que existe entre as partes, e, nessa medida, o legislador tentou solucionar este problema criando deveres anteriores, contemporâneos e posteriores à celebração do contrato, com o intuito de garantir que o consumidor tenha conhecimento daquilo que está a contratar ao profissional.

Existem várias técnicas de comunicação à distância e isso leva a que existam também vários modelos de formação dos contratos. Podemos encontrar alguns exemplos a seguir.

3.2.1 Contratos celebrados a partir da internet

Como o próprio nome indica são contratos celebrados a partir da internet, o profissional utilizando um suporte informático, cria um website, onde expõe os bens ou serviços que tem para oferecer ao consumidor. Através do website o consumidor pode adquiri-los de uma maneira, rápida, simples e cómoda. Contudo, isto implica que este emita uma declaração eletrónica, e é através desta que se vincula a um contrato celebrado com recurso a cláusulas contratuais gerais[29].

[29] As cláusulas contratuais gerais, existentes nestes contratos celebrados à distância, através da internet, em regra não podem ser alteradas.

Temos que ter em atenção, que os contratos que cabem no âmbito de aplicação do DL n.º 24/2014, são os contratos celebrados entre um profissional e um consumidor.[30]

Mais uma vez, temos que frisar, que os contratos celebrados à distância através da internet são um marco na história, que vão estar em constante evolução, permitindo ao consumidor adquirir produtos e serviços de toda a parte do mundo, com valores acessíveis, contribuindo assim para o desenvolvimento de um mercado único.

Esta situação não é só vantajosa para o consumidor, mas também para o profissional, que vai chegar a mais consumidores e assim obter mais lucro com venda dos bens e serviços que dispõe.

Todavia, esta técnica de comunicação à distância, apesar de trazer muitas facilidades e várias vantagens, também comporta, como em todos os casos, algumas desvantagens, ficando o consumidor numa posição mais desfavorável em relação ao profissional.

Nos termos do art. 4º do DL n.º 24/2014, podemos constatar, que existe uma serie de medidas para proteger o consumidor. Medidas essas que dizem respeito, às informações pré-contratuais obrigatórios que o profissional tem que fornecer ao consumidor, antes da celebração do contrato[31]. Estas informações têm que incidir sobre as características do bem, o preço do bem, a data de entrega do bem, aos custos da entrega do bem, às modalidades de pagamento, a possibilidade de o consumidor exercer o direito de arrependimento, entre outras.

As informações devem ainda ser colocadas "num local de fácil acesso, nunca através de uma ligação de passagem facultativa"[32]. Isto serve para que o consumidor possa ficar esclarecido de tudo antes de celebrar o contrato com o profissional.

Por outro lado, e de acordo com a professora Elsa Dias Oliveira "tendo o fornecedor feito esforços sérios no sentido de informar o consumidor, se este não fizer a mínima

[30] Os sites como o OLX, ou o standvirtual não estão no âmbito de aplicação do DL n.º 24/2014 porque estes contratos para além de terem legislação própria o DL n.º 7/2004, são contratos celebrados entre consumidores.

[31] FERNANDA NEVES REBELO, *O direito à informação do consumidor na contratação à distância, in Liber Amicorum Mário Frota: A causa dos direitos dos consumidores*, 2012, p. 136.

[32] JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo,* 2016. p. 159.

diligência nesse sentido, o fornecedor mais nada poderá fazer e também não deverá ser responsabilizado por tal ignorância do consumidor"[33].

Isto serve para que o profissional não fique totalmente à mercê do consumidor, visto que, com todas as informações que são disponibilizadas pelo profissional ao consumir e que estão estipuladas no art.º 4 e ss, o mesmo tem o ónus de agir de modo a conhecer essas informações que lhe são prestadas.

3.2.2 Contratos celebrados através da televisão

Estes tipos de contratos podem ocorrer através de anúncios publicitários[34] ou, até mesmo, a partir de programas televisivos, como, por exemplo, as televendas que são criadas pelo profissional e que transmitem uma proposta contratual, a qual é, depois, aceite ou não pelo consumidor. A aceitação pelo consumidor, normalmente, é feita através de uma chamada telefónica.

De acordo com o art.º 5 do DL n.º 24/2014, as informações contratuais acerca destes anúncios publicitários devem ser de fácil entendimento, compreensíveis, claras, visíveis e audíveis para que o consumidor não tenha dúvidas dos bens ou serviços que o profissional está a oferecer.

Para além das informações contratuais que o profissional tem que disponibilizar ao consumidor, nestes contratos existe a singularidade de a declaração negocial[35] estar limitada no espaço e no tempo. Nesse limite o profissional é obrigado a indicar alguns elementos, dentro dos quais, a identificação do profissional e o respetivo contacto, as características fundamentais do bem ou do serviço, o preço final incluindo as taxas, impostos e outros encargos suplementares do bem ou do serviço, a forma de cálculo do valor, a informação de que podem ser cobrados encargos suplementares antes da celebração do contrato, se o contrato é de assinatura periodicidade ou que seja de duração indeterminada.

---

[33] ELSA DIAS OLIVEIRA, *A Proteção dos Consumidos nos Contratos Celebrados através da Internet,* 2002, p. 75.

[34] Os anúncios publicitários têm legislação própria nomeadamente o Código da Publicidade.

[35] A declaração negocial pode ser expressa ou tácita, e quando é emitida é porque alguém pretende celebrar um negócio jurídico, nos termos do art. 224º do CC, a Declaração negocial tem um destinatário e torna-se eficaz logo que chegue ao seu poder.

Para além do supra mencionado, o profissional tem ainda de informar, acerca do valor total por período de faturação, a indicação de que o consumidor têm ao seu dispor o direito de livre resolução do contrato, e seu respetivo prazo e procedimento e por último, a informação acerca do período de duração do contrato.

3.2.3 Contratos celebrados por correspondência postal

Esta técnica de comunicação à distância, as vendas por correspondência[36] postal, pode assumir a forma de panfletos ou catálogos, entre outros pelo correio.

E atua da seguinte forma, o profissional envia propostas contratuais por correio ao consumidor para que este último adquira os bens ou os serviços. Por este meio, a proposta contratual pode ser direcionada a determinados indivíduos ou não, podendo a proposta ser pública.

Podemos considerar que esta técnica não é considerada agressiva, tendo em conta que o consumidor pode ou não ler a correspondência que colocam na sua caixa de correio.

Contudo, não deixa de ser uma situação desagradável para o consumir, que, por vezes, vê a sua caixa de correio carregada de panfletos ou catálogos publicitários.

3.2.4 Contratos celebrados através de contacto telefónico

Os contratos celebrados através do telefone utilizam uma técnica de comunicação a distância muito mais agressiva do que as outras, isto porque, aqui a posição do consumidor fica mais desfavorecida em relação a posição do profissional que, quando contacta o consumidor, já tem uma preparação do que vai dizer para conseguir persuadir o consumidor a adquirir o bem ou o serviço que o profissional quer vender.

Ficando o consumidor sujeito a receber estas chamadas telefónicas com propostas a que o mesmo adquira certos bens ou serviços, estamos perante técnicas de marketing[37] muito agressivas que, por vezes, o consumidor não consegue dizer que não.

---

[36] MIGUEL PUPO CORREIA, *Estudos de Direito do Consumo*, 2002, p. 166.

[37] *Marketing é a ciência e a arte de explorar, criar e entregar valor, para satisfazer as necessidades de um mercado alvo com lucro*. É um mecanismo que identifica as necessidades do mercado e o potencial de obter lucro ou não.

Para salvaguardar o consumidor destas situações, temos o art.º 5, 6 e 7 do DL. nº 24/2014 que dispõe de diversos mecanismos para proteger a posição do consumidor perante estas técnicas agressivas, perante a quais o consumidor, por vezes, nem consegue perceber antes da celebração do contrato as condições do mesmo.

3.3 Características dos contratos celebrados à distância

Uma das características mais importantes deste tipo de contrato, se não o fundamental para a sua criação, é a sua distância, isto é, os contratos são celebrados sem a presença física dos dois contraentes.

Sendo que, nesta relação contratual o profissional obtém uma posição privilegiada, enquanto que, o consumidor ocupa um lugar desfavorável, esta situação fez com que o legislador tomasse medidas imediatas, relativamente a esta modalidade de contratos.

Posto isto, podemos afirmar que, os contratos celebrados à distância, como os outros, têm regras gerais, como, por exemplo, o facto de o consumidor ter o direito a receber a informação pré contratual e os requisitos para a formação do contrato. Para além destas regras gerais, também temos regras específicas, nomeadamente, o conteúdo do contrato e o direito de arrependimento.

3.4 Direitos e deveres pré-contratuais

Considerando que, o consumidor encontra-se numa posição frágil devido ao facto de não conhecer o outro contraente e mais ainda, por celebrar um contrato sem analisar e observar o objeto presencialmente, este assume um risco maior que o profissional e, isso leva a que o legislador tenha a necessidade de criar regras legais entre o consumidor e o profissional.

A necessidade de criar estas regras tem como fundamento que o consumidor obtenha todas as informações acerca do objeto que está a contratar e assim travar o profissional de quaisquer falsidades que este venha a cometer contra o consumidor. Cria-se, assim, um direito subjetivo à informação, sendo este um dos pilares essenciais do direito do consumo, de acordo com o art. 60º da CRP.

A falta de informação dada ao consumidor por parte profissional, gera conflitos nas relações de consumo e, por isso mesmo, foi introduzido no nosso sistema jurídico, uma

alteração ao art. 8º da LDC, que vem reforçar e estabelecer a introdução de uma cláusula geral de informação pré-contratual para os contratos de consumo. Além desta norma, temos ainda o DL n.º 24/2014, que regula os contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento.

Neste sentido, temos ainda de abordar o art. 227º do CC, que incide sobre um dos princípios mais importantes, o princípio da boa fé, segundo o qual as partes devem agir de boa fé durante o período anterior até à celebração do contrato, sendo este, um dos princípios gerais de todos os contratos.

3.4.1 Conteúdo das informações pré-contratuais

O conteúdo das informações pré-contratuais encontra-se previsto no art. 4º do DL n.º 24/2014, estas informações pré-contratuais são obrigatórias e devem sempre constar na proposta contratual apresentada pelo profissional, sendo que as mesmas não podem ser alteradas. A lei não exige que estas sejam transmitidas através de papel ou outro suporte ao consumidor, contudo, após a celebração do contrato, as confirmações destas informações devem ser apresentadas por escrito.

Estas informações devem obedecer aos requisitos da compreensibilidade, essencialidade, acessibilidade e tempestividade.

Começamos por explicar o primeiro requisito, o da compreensibilidade que consiste nas informações que o profissional passa ao consumidor, visto que estas informações têm que ser compreensíveis, claras, inequívocas e fáceis de encontrar.

O profissional, ao transmitir estas informações, deve ter em consideração as necessidades específicas de cada consumidor. O Professor Paulo Mota Pinto defende que as informações devem ser *apreciadas num tipo normativo de consumidor ativo e capaz,* ao contrário da Professora Fernanda Neves Rebelo que defende *a aplicação do conceito do consumidor médio*.

Posto isto, o profissional tem de criar um conjunto de informações compreensíveis às necessidades de todos os consumidores, sendo que era impossível ao profissional criar níveis diferentes de proteção do consumidor.

Em suma, o profissional deve evitar cláusulas contratuais demasiado extensas, exaustivas e complexas, que possam gerar dificuldades de compreensão para o consumidor.

De seguida passamos ao segundo requisito que é a essencialidade, isto é, quais são as informações essenciais que o profissional é obrigado a dar ao consumidor, e é a partir destas informações acerca das características do bem ou serviço, que o consumidor vai decidir se opta ou não pela celebração do contrato.

Acerca do terceiro requisito, o da acessibilidade, podemos dizer que a intenção é que as informações cheguem a todos os consumidores, e que todos a possam aceder de igual modo e sem qualquer dificuldade, estas informações têm de estar de acordo com as especificidades técnicas do meio de comunicação à distância escolhida. A título de exemplo, no que toca à televisão, à radio, etc., as informações não devem passar demasiado rápidas e devem ter um som nítido.

Por último, temos como requisito a tempestividade, ou seja, todas as informações devem ser dadas antes da celebração do contrato à distância, isto para que, o consumidor possa examinar todas as informações que recebeu acerca do objeto e tome a decisão de celebrar o contrato ou não.

De acordo com o art. 4º e ss do DL. n.º 24/2014, as informações pré-contratuais e a sua relação com o direito de arrependimento são essenciais para a proteção do consumidor. Caso o profissional falte com alguma informação que seja legalmente exigida, o prazo para exercer o direito de arrependimento vai até 12 meses, por isso mesmo, é que estes dois mecanismos têm que ser utilizados conjuntamente para melhorar a posição do consumidor[38].

Quando o profissional não prestar as informações exigidas no art. 4º do DL. n.º 24/2014, nos termos do art. 31º/1 do mesmo diploma, o seu incumprimento leva a que lhe sejam aplicadas coimas. No caso das pessoas coletivas, dos 2.500,00 a 25.000,00 euros, se estivermos perante pessoas singulares, vão desde os 400,00 até aos 2.000,00 euros.

[38] ELIONORA CARDOSA, *Lei de Defesa do Consumidor*, 2012, p. 87.

O profissional deve cumprir com as informações pré-contratuais, se por um lado, é obrigado a cumpri-las para não ser punido com uma coima, por outro lado, o facto de as prestar vai gerar confiança e passar uma imagem credível ao consumidor, e possivelmente, gerar uma confiança coletiva no mercado.[39]

3.5 O Direito de arrependimento

De uma forma geral, visto que, mais à frente iremos abordar este tema com mais profundidade, os contratos celebrados à distância, podem gerar alguns problemas relativamente ao objeto do contrato, isto é, se o bem é o correto, se é o adequado para satisfazer as necessidades do consumidor.

Sendo que, caso o bem não seja aquilo que o consumidor na realidade pretende, tem sempre a possibilidade de exercer o seu direito de arrependimento.

[39] ELIONORA CARDOSO, *Lei de Defesa do Consumidor,* 2012, p. 93.

4. Extinção dos contratos posteriores à sua celebração

Existe várias formas de extinção de um contrato, cada uma delas com as suas especificidades, existe ainda quem compare o direito de arrependimento com algumas dessas formas. É o caso do direito de resolução do contrato que é muito semelhante com o direito de arrependimento.

Contudo, temos que ter em atenção que no caso do direito de resolução é preciso que exista um motivo para resolver o contrato, ou seja, tem que existir um fundamento legal, enquanto que no caso do direito de arrependimento não é necessário que o consumidor tenha que ter um motivo ou qualquer tipo de fundamentação legal.

4.1 Denúncia

A denúncia é uma das formas de cessação contratual, quando um dos contraentes pretender extinguir o vínculo contratual pode fazê-lo apresentando uma declaração a expressar a sua intenção de extinguir o contrato que tinham celebrado.

Esta declaração deve ser apresentada com antecedência, ou seja, com aviso prévio, afastando assim a prorrogação do contrato e permitindo que o outro contraente tenha conhecimento, em tempo útil, que o vínculo contratual vai cessar.

Existem três tipos de situações em que pode ser exercido o direito de denúncia, designadamente, para impedir a continuação das relações contratuais estabelecidas por tempo indeterminado, para impedir a renovação automática da relação contratual e como forma de desistência no cumprimento de obrigações em certos contratos.

4.2 Caducidade

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

De modo geral, a caducidade ocorre com um determinado prazo termine, ou seja, acabando esse prazo o contrato caducou[40].

De acordo com o Professor Pedro Romano Martinez[41], a caducidade também pode ocorrer no caso de se ter verificado um efeito superveniente[42] que venha impedir a continuidade da relação jurídica celebrada entre as partes.

4.3 Revogação

Relativamente à revogação, a mesma pode ser feita com recurso a uma declaração unilateral, sem ser necessário que haja pressupostos contratuais, contudo, não opera retroativamente. Pode operar no caso de existir um acordo entre as partes com efeitos para o futuro.

Para concluir, o direito de revogação não se pode ligar ao direito de arrependimento, isto porque, quando falamos em direito de revogação estamos a falar de um negócio jurídico que tem mais que um sujeito, pelo que a sua extinção tem de ser por acordo das partes, enquanto que, no direito de arrependimento só vale a vontade do consumidor, o profissional não tem que estar de acordo com o mesmo.

4.4 Resolução

Por fim, tem-se a resolução contratual, mais uma forma de cessação do contrato que opera durante a vigência do mesmo, consiste em que um dos contraentes pretende resolver o contrato antes que o prazo estipulado termine.

Nos termos do art. 432º do CC, a resolução contratual só pode ser admitida se o contraente, que a requerer apresentar um motivo e fundamentação legal para o resolver o contrato. Caso estes pressupostos se cumpram, o contraente através de uma declaração unilateral pode pedir a resolução do contrato[43].

---

[40] Temos que ter em atenção que em determinados casos o contrato pode ser renovado automaticamente.

[41] PEDRO ROMANO MARTINEZ, *Da Cessação do Contrato,* 2006, p. 43.

[42] V.g. Morte, de umas das partes.

[43] MIGUEL PUPO CORREIA, *Estudos de Direito do Consumidor,* 2002, p. 176.

Contudo, o outro contraente tanto pode aceitar o direito de resolução como pode não aceitar, no caso de a outra parte não aceitar, esta situação deve ser tratada judicialmente.

Existem três hipóteses de cessação contratual por resolução, a primeira por declaração de vontade de um dos contraentes, a segunda quando a resolução é decretada judicialmente, e a terceira por efeito da lei.

5. O Direito de Arrependimento

O DL. n.º 24/2014, que sofreu duas alterações, a mais recente pelo DL n.º 78/2018, concede um direito de arrependimento ao consumidor nos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial e nos contratos celebrados à distância[44].

A criação deste mecanismo foi muito importante para o consumidor, que se encontrava numa posição desfavorável face a posição do profissional.

Quando estão em causa contratos fora do estabelecimento, a razão para a criação do direito de arrependimento é a imensa proximidade entre o profissional e o consumidor, e a manipulação que o profissional faz sobre o consumidor para que este adquira o bem ou serviço que este pretende vender, sem que o consumidor possa pensar com calma se pretende efetivamente adquirir o produto. Chamamos a este tipo de situação, em que o profissional pressiona o consumidor a adquirir o bem, técnicas de comercialização agressivas.

Quando estamos perante contratos celebrados à distância, a criação do direito de arrependimento é importante para o consumidor, porque em primeiro lugar o contrato é celebrado sem a presença física em simultâneo de ambas partes. Em segundo lugar, o consumidor não tem conhecimento presencial do bem ou serviço que está a adquirir, nem sabe se o mesmo irá satisfazer ou não as suas necessidades.

Por estas razões é que se possibilita ao consumidor o arrependimento do bem ou do serviço que adquiriu[45].

5.1 Noção

Nos contratos de consumo encontramos esta figura, que é o direito de arrependimento, a qual surge devido ao facto de o consumidor se encontrar numa posição mais frágil e que através da lei civil não era suficiente para o defender do profissional.

Ao contrário do que acontece com o direito à informação, o direito de arrependimento não corresponde a um princípio geral consagrado na LDC[46].

---

[44] JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo,* 2016, p. 170.

[45] FERNANDA NEVES REBELO*, O direito de livre resolução no quadro geral do regime jurídico da proteção do consumidor*, 2007, p. 573.

[46] Lei de defesa do consumidor.

No DL. n.º 24/2014 podemos encontrar uma breve definição do que é o direito de arrependimento, contudo, existem várias definições, uma delas é dada pelo autor Carlos Ferreira de Almeida, "*por direito de arrependimento devem entender-se todas as situações em que a lei concede a um dos contraentes (neste caso o consumidor) a faculdade de, em determinado prazo e sem nenhuma contrapartida, se desvincular de um contrato através de uma declaração unilateral e imotivada*".

Podemos considerar que, estamos perante um direito potestativo[47] do consumidor, que deixa o profissional numa posição de sujeição, durante um determinado período de tempo que será curto e próximo do momento em que foi celebrado o contrato.

Este período serve para que o consumidor possa pensar e esclarecer se pretende ou não ficar com o bem ou se vai arrepender-se de ter celebrado este negócio.

Qualificamos o direito de arrependimento, como sendo um direito potestativo devido ao facto de a resolução do contrato que foi celebrado depender do simples exercício do direito pelo consumidor.

5.2 Fonte

No ordenamento jurídico português, o direito de arrependimento foi inserido por indicação da legislação europeia, em regra, consideramos que o direito de arrependimento é um verdadeiro direito subjetivo[48] de origem legal.

O direito de arrependimento, neste momento só pode ser utilizado nos contratos de consumo, nomeadamente, os contratos celebrados fora do estabelecimento comercial e os contratos celebrados à distância. Contudo, se as partes acordarem, nos termos do art. 405º do CC, e ao abrigo do princípio da liberdade contratual, podem estabelecer nas cláusulas contratuais a possibilidade de exercer este direito.

[47] O direito potestativo caracteriza-se pelo titular deste direito, o poder de exercer por sua livre vontade, só por um ato de autoridade pública, que produz um determinado efeito jurídico na esfera jurídica de outro sujeito, independentemente da sua vontade.

[48] O direito subjetivo é um poder ou faculdade, que o sujeito tem, perante a ordem jurídica de pretender ou exigir, um comportamento positivo ou negativo de outra pessoa numa determinada ação.

5.3 Prazo

Como já vimos até agora, o consumidor tem o direito de se arrepender e resolver o contrato, mas para que o consumidor consiga deitar mão a este mecanismo tem que o fazer durante um concreto e determinado período de tempo, ou seja, um prazo de 14 dias corridos e temporários.

Nos termos do art. 10º do DL. n.º 24/2014, para fazer a contagem do referido prazo temos que respeitar o que vêm estabelecido no art. 296º e art. 279º ambos do CC e ter em conta ao tipo de contrato que foi celebrado[49].

O prazo é relativamente curto no sentido de proteger também o profissional de uma desvinculação imotivada a qualquer tempo, visto que, seria abusiva[50]. Para além deste objetivo de proteger o profissional, também era importante criar um prazo único para ser aplicado em todos os Estados-Membros.

O normalmente o prazo é de 14 dias, salvo exceção em contrário, o respetivo prazo pode sofrer uma dilação, estendendo para doze meses. O prazo pode estender-se por doze meses, quando o profissional não preste todas as informações que são obrigatórias ao consumidor, como a existência do direito de arrependimento, do prazo e do procedimento para exercer o respetivo direito, antes do consumidor celebrar o referente contrato.

Se estivermos perante uma situação em que o profissional não transmite as informações, que são consideradas obrigatórias, ao consumidor, o prazo vai sofrer uma dilação pelo período de 12 meses.

Contudo, se o profissional comunicar ao consumidor, durante estes doze meses, que o mesmo tem a possibilidade de exercer o direito de arrependimento, a partir do momento em que o profissional faz essa comunicação, o prazo de 12 meses interrompe-se e começa a contar o prazo de 14 dias, se durante esses 14 dias o consumidor nada disser, extingue-se o direito de arrependimento[51].

[49] JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, 2016, p. 171.

[50] JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de...,* op. cit, 2016, p. 172.

[51] JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de...,* op. cit, 2016, p. 174.

Temos que ter em atenção que o prazo depende do tipo do contrato que foi celebrado, se o contrato incidir sobre um bem, como por exemplo os contratos de compra e venda, ou de empreitada, o prazo começa a contar a partir do dia da sua receção pelo consumidor.

No caso de o consumidor encomendar vários bens, o prazo começa a contar a partir do momento da entrega do último bem. Se o consumidor celebrar um contrato em que o bem em questão é de entrega periódica, o prazo começa a contar a partir do momento em que é entregue o primeiro bem[52].

Por fim, no caso de o consumidor celebrar um contrato de prestação de serviços[53], o prazo começa a contar a partir da data da celebração do contrato, nos termos do art.10º do DL. nº 24/2014.

5.4 Preço

De acordo com o art.10º/1 do DL. n.º 24/2014, "*o consumidor tem o direito de resolver o contrato, sem incorrer em quaisquer custos...*", ou seja, se o consumidor quiser resolver o contrato, exercendo o direito de arrependimento, e assim devolver o bem ou o serviço pode fazê-lo gratuitamente[54], salvo algumas exceções, em que o consumidor é obrigado a suportar alguns custos para puder realizar a devolução.

A título de exemplo, se estivermos perante um contrato de prestação de serviços, e o consumidor pretender exercer o seu direito de arrependimento, o consumidor é obrigado a pagar um respetivo montante referente ao serviço que já foi prestado, ao profissional, nos termos do art. 15º do DL. n.º 24/2014.

De acordo com art. 12º do DL. n.º 24/2014, encontramos outra exceção e podemos constatar que o carácter gratuito deste direito é apenas tendencial, visto que se o consumidor pretender devolver o bem de uma forma diferente daquela que o profissional escolheu é obrigado a suportar os encargos que daí prover.

---

[52] JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, 2016, p. 171.

[53] Podemos mencionar como exemplos, os contratos de fornecimento de eletricidade, água, gás etc.

[54] JOSÉ BRANDÃO PROENÇA, *A desvinculação não motivada nos contratos de consumo*, 2010, p. 11.

Nos termos do art. 13º do DL. n.º 24/2014, o consumidor é quem tem de suportar todos os custos em todas as situações, exceto quando o profissional concordar em suportar os respetivos encargos ou quando o consumidor não tiver sido informado pelo profissional que teria de ser o mesmo a suportar os encargos.

Por fim, se o respetivo bem for entregue no domicílio do consumidor e se estivermos perante um contrato celebrado fora do estabelecimento comercial e se o bem for pesado, com grandes dimensões e que não seja possível devolver pelo correio, o profissional é obrigado a dirigir-se ao domicílio do consumidor e recolher o bem.

5.5 Forma de resolver o contrato

De acordo com o art. 11º do DL. n.º 24/2014, a forma que o consumidor deve utilizar para exercer o direito de arrependimento, é por escrito, através do preenchimento e envio do modelo de "livre resolução" que vem anexado a este decreto-lei ou então o através de outra declaração inequívoca do consumidor manifestando a sua vontade em resolver o contrato[55]. Este formulário que o consumidor pode preencher e enviar ao profissional é uma das inovações deste novo regime, que vem facilitar a vida ao consumidor, que toma conhecimento do direito de arrependimento e de que forma o pode exercer.

Nessa declaração, o consumidor deve comunicar a decisão de resolver o contrato, por palavras suas e deve fazê-lo por carta, por contacto telefónico, pela devolução do bem em questão ou por outro meio que consiga fazer prova.

Independentemente da forma que o consumidor utilize o direito de arrependimento, aquela é sempre válida.

Para além destas formas que já abordamos, o consumidor ainda pode exercer o direito de arrependimento se o profissional possuir uma página na internet com a possibilidade de exercer o direito lá.

Caso o consumidor escolha esta opção para exercer o direito de arrependimento, cabe ao profissional acusar receção da declaração que recebeu no prazo de 24 horas[56].

[55] JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, 2016, p. 174.

[56] JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de ...,* op. cit, 2016, p.175.

Posto isto, já vimos que a lei não impõe uma forma especial para o consumidor exercer este direito, contudo, devemos ter em atenção que a melhor forma para assegurar que o exercício do direito de arrependimento é realizado corretamente é qualquer uma que possibilite a prova do exercício do mesmo, por exemplo, o envio de uma carta registada com aviso de receção[57], juntando o modelo de livre resolução preenchido corretamente e que é disponibilizado pelo profissional[58].

O profissional não deve impor quaisquer limites contratuais relativamente a forma de exercer o direito de arrependimento, e se o fizer essas cláusulas serão nulas, isto porque, o regime e todo o seu diploma são constituídos por conteúdo imperativo[5960].

5.6 Efeitos do contrato na pendência do prazo

Os efeitos variam de contrato para contrato, e para verificarmos que tipo de efeitos possam ser produzidos, temos que fazer a distinção do momento em que se encontra o contrato.

Ou seja, temos que analisar se o contrato tem início depois de terminado o período de tempo para exercer o direito de arrependimento, ou se o contrato teve início antes de terminar o período de tempo para exercer o direito de arrependimento.

Para além desta distinção, temos ainda que separar os contratos incidem sobre bens dos contratos que recaem sobre objetos.

Se estivermos perante contratos que foram celebrados e que incidam sobre bens, podemos encontrar alguns dos efeitos tipificados no art. 14º do DL n.º 24/2014 principalmente no que concerne à utilização do bem que o consumidor lhe pode dar, durante o período de tempo que pode exercer o direito de arrependimento.

Posto isto, o consumidor pode de facto experimentar o bem e depois exercer o seu direito de arrependimento, de acordo com o art. 14º/1 do DL. n.º 24/2014, contudo, o

[57] Ter em atenção, que o prazo que conta é o dia em que carta foi enviada.

[58] JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo,* 2016, p. 175.

[59] Quando mencionamos que determinado diploma tem conteúdo imperativo, significa que o respetivo conteúdo, não pode ser alterado, seja por que motivo for.

[60] JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de ...,* op. cit, 2016, p. 176.

profissional não pode opor-se ao exercício do direito de arrependimento pelo consumidor, mas pode alegar o facto de o consumidor ter experimentado o bem, ou que o tenha deteriorado e assim levado à sua desvalorização, para exigir, nestes casos, do consumidor uma compensação financeira[61].

Logo, o melhor para o consumidor é não experimentar o bem, e assim não tem a consequência de pagar qualquer compensação ao profissional. Temos ainda que ter em conta o princípio da boa-fé no exercício do direito de arrependimento, visto que, por vezes, a utilização do bem leva a uma renúncia tácita ao direito de arrependimento.

No que diz respeito à qualificação jurídica dos contratos aqui em análise que incidam bens, os mesmos consideram-se celebrados sob condição resolutiva, potestativa e legal, em virtude de estar nos mesmos patente o direito ao arrependimento do consumidor.

Por fim, os contratos produzem os seus efeitos típicos[62] de acordo com as relações jurídicas. Porém, existem especificidades, como sucede quando o objeto do contrato é uma coisa genérica, nos quais o momento da entrega do bem ao consumidor coincide com o momento da concentração da obrigação, bem como com o da transmissão da propriedade.

Quando esteja em causa, os contratos celebrados, que incidam sobre serviços, como por exemplo, temos os contratos de prestação de serviços, os efeitos desses contratos não se produzem, isto porque, o serviço só é prestado quando decorrido o prazo para exercer o direito de arrependimento, sem que o consumidor o tenha exercido, ou seja, os efeitos do contrato ficam suspensos até terminar o prazo para exercer o direito de arrependimento[63].

Se pensarmos bem, o profissional assim não suporta os custos. Caso ele iniciasse o respetivo serviço contratado e o consumidor viesse a exercer o direito de arrependimento, sem que ficasse sujeito a encargos com a devolução do produto, o profissional é que ficaria

[61] JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo,* 2016, p. 177.

[62] Quando falamos que o contrato produz os seus efeitos típicos, significa que o contrato produziu os seus efeitos normais, ou seja, daquele contrato era previsível que produzisse aqueles efeitos típicos.

[63] JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de ...,* op. cit, 2016, p. 177.

a perder[64]. Porém, no que diz respeito ao consumidor, o mesmo não poderia experimentar o serviço e, como tal, não chegaria a ter a certeza se pretende ou não manter o contrato.

Como forma de o consumidor se precaver nestas situações, pode o mesmo exigir o cumprimento imediato do contrato, sendo que o profissional não pode recusar-se a prestar o serviço. Para que isto aconteça, o consumidor deve através de uma declaração expressa exigir o cumprimento imediato do contrato. Assim, os efeitos do contrato vão produzir-se imediatamente e o consumidor ainda terá oportunidade de preservar o direito de arrependimento, exercendo-o se assim o entender[65].

Podemos concluir que, este regime é mais favorável ao consumir, visto que no regime anterior o consumidor teria que abdicar de exercer o seu direito de arrependimento.

5.7 Efeitos do exercício do direito

Como já supra mencionado, o consumidor pode exercer o seu direito de arrependimento, desde que o faça observando os respetivos preceitos legais. O que vamos abordar agora são os efeitos que podem advir caso o consumidor exerça efetivamente esse direito.

Sendo assim, se estivermos perante contratos celebrados que recaem sobre bens, temos dois efeitos importantes, o primeiro corresponde à obrigação que vincula o profissional a reembolsar o consumidor da quantia que o mesmo lhe pagou aquando da aquisição do bem, e o segundo efeito reporta-se à obrigação de restituição do bem por parte do consumidor ao profissional quando aquele exerça o direito de arrependimento[66].

Se tanto o consumidor, como o profissional, cumprirem com os respetivos deveres, os efeitos que resultam da celebração do contrato extinguem-se, assumindo o exercício do direito de arrependimento uma eficácia *ex tunc*[67].

---

[64] JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, 2016, p. 179.

[65] JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de...,* op. cit, 2016, p. 180.

[66] JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de...,* op. cit, 2016, p. 181.

[67] Quando falamos em eficácia ex tunc, significa que os efeitos serão aplicados, desde do início do contrato, ou seja, tem carácter retroativo, afetando acontecimentos anteriores.

Quando o consumidor exercer o seu direito de arrependimento, o profissional é obrigado a reembolsar o consumidor e para isso tem um prazo de 14 dias para o fazer, começando este prazo a contar a partir da data em que a declaração se torna eficaz[68].

Contudo, o art. 12º do DL n.º 24/2014, diz-nos que, se o profissional não reembolsar o consumidor no prazo determinado, aquele terá que pagar a este o dobro no prazo de 15 dias úteis em que também correm os juros de mora. Este prazo de 15 dias começa a contar a partir do momento em que terminam os 14 dias para o profissional reembolsar o consumidor. Caso isto, venha a acontecer, o consumidor tem ainda direito de pedir uma indemnização, nos termos gerais da responsabilidade contratual.

Ainda sobre o reembolso, normalmente, o profissional utiliza como meio de devolução do pagamento efetuado pelo consumidor, o mesmo meio escolhido pelo consumidor para concretizar o pagamento. Contudo, se as partes tiverem acordado entre elas outro meio para a realização do reembolso, quer o profissional, como o consumidor devem agir de acordo com o princípio da lealdade e da boa-fé, devendo o profissional reembolsar o consumidor da forma previamente acordada e dentro do prazo estabelecido por lei[69].

Se até aqui a obrigação de fazer algo pertencia ao profissional, a partir daqui e do momento em que o consumidor exerce o seu direito de arrependimento, este passa a ter uma obrigação também, que é a devolução do bem em causa.

Para que o consumidor devolva o bem, temos que ter em consideração como proceder relativamente às despesas que tal devolução acarreta. Se as partes tiverem acordado como proceder no caso de haver devolução, devem seguir o que foi acordado, contudo, se não existir acordo entre as partes, e conforme dispõe o art. 13º do DL. n.º 24/2014, o profissional é que tem a obrigação de suportar os encargos com a respetiva devolução do bem.

Porém, as despesas com a conservação do bem, bem como a respetiva devolução correm por conta do consumidor, algo que no regime anterior não se verificava. Caso o profissional deseje recolher o bem, o consumidor não pode recusar, até porque existem duas

[68] JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do consumo*, 2016, p. 183.

[69] JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de...,* op. cit, 2016, p. 181.

situações em que o profissional é obrigado a recolher o bem, nomeadamente, quando as dimensões do mesmo impeçam de enviar o bem pelo correio e quando as partes tenham acordado anteriormente[70].

Quando o consumidor devolve o bem e, até ao momento em que o profissional efetivamente o recebe, o bem for dado como perdido ou deteriorado durante o caminho, o risco corre por conta do profissional.

Posto isto, temos ainda que salientar que a obrigação de o profissional ter que reembolsar o consumidor, leva que o mesmo tenha que devolver o bem, caso o consumidor não devolva o bem, o profissional também não tem a obrigação de reembolsar o valor ao consumidor[71].

Por fim, se estivermos perante contratos que recaem sobre prestação de serviços, temos que fazer uma distinção entre aqueles que têm início antes de ter decorrido o prazo para exercer o direito de arrependimento daqueles que têm início depois de decorrido o prazo para exercer o direito de arrependimento.

Se estivermos perante um contrato, cujo o objeto constitui uma prestação de serviços, a qual se inicia após o término do o prazo para exercer o direito de arrependimento, o consumidor vê este seu direito ser destituído de qualquer conteúdo. Isto porque os fins do direito de arrependimento, designadamente, a tutela dos direitos e interesses do consumidor, deixam de ser assegurados na medida em que o consumidor só tomará plena consciência da concreta realidade do contrato já depois de decorrido o prazo legal para exercício do direito de arrependimento. Um eventual arrependimento do consumidor só poderá surgir quando esteja numa posição que lhe permita, de forma completamente esclarecida, perceber se o serviço que contratou corresponde àquilo que lhe havia sido apresentado pelo profissional antes e no momento em que ocorreu a celebração do contrato. Ora, podendo o consumidor constar pessoalmente, e durante o para o exercício daquele seu direito, quais os reais e efetivos traços do serviço contratado, então tal direito revelar-se-á inútil e sem qualquer

[70] JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo,* 2016, p. 183.

[71] JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de...,* op. cit, 2016, p. 182.

aplicabilidade, assimilando-se esta situação a uma hipótese em que o direito de arrependimento nem sequer chegue a produzir os seus efeitos[72].

Enquanto que, se estivermos perante um contrato celebrado que incide sobre prestação de serviços, mas teve o sue início antes de terminar o prazo para o exercício do direito de arrependimento, o consumir tem o direito de exercer o direito de arrependimento e não tem que pagar qualquer valor por causa disso, conforme determina o art. 15º do DL n.º 24/2014. O profissional não pode modificar os preços já estabelecidos anteriormente para prejudicar o consumidor e, com isso, levá-lo a não praticar o direito de arrependimento.

As situações em que o consumidor não tem que pagar qualquer montante correspondem àquelas em que o consumidor não pediu o início da execução do contrato, utilizando, como supra referido, a declaração expressa. Assim também quando o profissional não comunica ao consumidor, antes da celebração do contrato, que este goza do direito de arrependimento, nem do correspondente prazo, bem como do respetivo procedimento para o fazer. Outra das hipóteses a que nos referimos são os casos em que existe um contrato celebrado através de um meio digital, sem que o profissional tenha advertido o consumidor da perda do direito de arrependimento quando este dê seu aval para o início da execução do contrato[73].

5.8 Efeitos do exercício do direito de arrependimento nos contratos de crédito ao consumo

Como supra mencionado, o exercício do direito de arrependimento produz efeitos não só nos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial e nos contratos celebrados à distância, como também nos contratos conexos[74] que o consumidor tenha a necessidade de celebrar para poder realizar o contrato base[75].

[72] JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo,* 2016, p. 185.

[73] JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de...*, op. cit, 2016, p. 186.

[74] São aqueles que dependem da celebração dos contratos base, para serem celebrados, nomeadamente, os contratos de crédito ao consumo, os contratos de seguro, entre outros...

[75] Referimo-nos aos contratos base, como sendo, os contratos celebrados fora do estabelecimento comercial e aos contratos celebrados à distância.

Os contratos conexos ocorrem através dos contratos base. O consumidor quando pretende celebrar um contrato fora do estabelecimento comercial ou celebrar um contrato à distância e não tem a totalidade ou parte do preço para adquirir o bem ou serviço, pode celebrar um contrato conexo, neste caso, um contrato de crédito ao consumo, que na realidade é proposto pelo próprio profissional ao consumidor, para assim obter a quantia que necessita para adquirir o bem naquele momento[76].

Os contratos de crédito ao consumo encontram-se previstos no DL. n.º 133/2009, que sofreu a última alteração pelo DL. n.º 74-A/2017[77], e no DL. n.º 24/2014 conforme dispõe no art. 16º do referido diploma.

O consumidor ao exercer o seu direito de arrependimento, relativamente aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial e aos contratos celebrados à distância, desvincula-se do contrato, resolvendo-se automaticamente todos os contratos conexos, isto é, o contrato de crédito ao consumo, sendo que este só foi celebrado com o único motivo de conseguir celebrar o contrato base[78].

A lei prevê que os contratos conexos se resolvam aquando dos contratos base, sendo um dos efeitos do exercício de direito de arrependimento, visto que na maioria das vezes, quando o consumidor celebra estes contratos, não se encontra presencialmente com o financiador, sendo o profissional a ocupar-se de tudo e fazendo com que o consumidor nem se aperceba do tipo de contrato que está a celebrar. Não são raras as vezes em que, só posteriormente, é que o consumidor toma consciência dos contratos que celebrou.

A título de exemplo, o profissional celebra um contrato fora do estabelecimento comercial num lugar indicado pelo mesmo, fazendo com que o consumidor adquira um determinado bem ou serviço com recurso a técnicas de comercialização agressivas e, por conseguinte, encaminhando o consumidor a celebrar um contrato de crédito ao consumo, a fim de que este possa pagar o preço e, assim, adquirir o produto. O consumidor, se exercer

[76] FERNANDO DE GRAVATO MORAIS, *Contratos de Crédito ao consumo,* 2007, p. 161.

[77] De 23 de Junho.

[78] FERNANDO DE GRAVATO MORAIS, *Contratos de...,* op. cit, 2007, p. 163.

posteriormente o direito de arrependimento no primeiro contrato que celebrou, e através dele se desvincular do contrato, verá resolvido automaticamente o segundo contrato que celebrou.

5.9 Exceções

O consumidor, como já supra referido, pode exercer o seu direito de arrependimento, contudo, existem determinadas exceções que impedem o consumidor de exercer o respetivo direito em causa, nos termos do art. 17º do DL n.º 24/2014[79].

A primeira exceção está relacionada com os contratos que recaem sobre prestações de serviços, concluídos na sua totalidade e em que consumidor tenha aceite previamente através de uma declaração expressa. Nestes contratos o consumidor perde o direito de arrependimento, isto se o profissional, de facto, tiver concluído o serviço que o consumidor adquiriu, conforme dispõe o art. 17º do DL n.º 24/2014.

A seguinte exceção impede que o direito de arrependimento seja exercido pelo consumidor quando o bem em causa tenha sido realizado em prol das exigências do mesmo, como o seu tamanho, ou então quando contenha o seu nome, etc. A título de exemplo podemos referir o caso de uma noiva que adquire um robe, pedindo a sua personalização com o seu nome, ora, depois de pronto, o consumidor não pode exercer o seu direito de arrependimento, visto que muito dificilmente, ou até mesmo nunca, alguém irá adquirir aquele produto personalizado com o seu nome[80].

O consumidor também fica impossibilitado de exercer o direito de arrependimento quando o bem em causa possa deteriorar-se facilmente, como sucede com os alimentos, que depois de adquiridos não podem ser devolvidos. Aliás, temos que ter em conta que muitos alimentos tem um prazo de validade que não excede o prazo dos tais 14 dias, ou seja, se o consumidor pudesse exerce o seu direito de arrependimento, quando o bem chegasse a ser devolvido, provavelmente, já se encontraria fora do prazo de validade.

[79] JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de direito do Consumo*, 2016, p. 186.

[80] JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de...,* op. cit, 2016, p. 187.

Quando estejam em causa contratos celebrados que incidam sobre bens que se encontram selados por motivos de higiene ou saúde. Caso o consumidor abra o produto, não pode exercer o direito de arrependimento, contudo, este impedimento é parcial, visto que se o consumidor não abrir o produto pode, sim, exercer o seu direito de arrependimento[81].

Esta exceção está relacionada com os bens que depois de o profissional os entregar ao consumidor, se misturam com outros bens, não podendo serem devolvidos posteriormente. Esta exceção ao exercício do direito de arrependimento só é aplicável aos bens que se caracterizam como infungíveis[82].

Quando esteja em causa bens como vídeos ou programas informáticos, que levam a que o consumidor possa exercer um direito abusivo sobre os mesmos, por exemplo, porque podem fazer uma cópia, o direito de arrependimento só pode ser exercido se estivermos perante um impedimento parcial, ou seja, se o consumidor não retirar o selo de garantia de inviolabilidade do bem, visto que temos que ter em atenção que, se o consumidor utilizar o bem, estará, pois, a renunciar tacitamente ao seu direito de arrependimento.

O consumidor também fica impedido de exercer o seu direito de arrependimento nos contratos em que esteja em causa o fornecimento de revistas e jornais, à exceção daqueles que têm assinatura mensal.

O consumidor fica impedido de exercer o direito, por duas situações, a primeira porque são bens que perdem a sua atualidade num prazo relativamente curto, e a segunda razão pois a utilização deste bem acaba-se logo com a sua primeira utilização[83].

O direito de arrependimento também não fica ao alcance do consumidor quando se trata de leilões em que o consumidor pode comparecer ao local. Se o consumidor celebrar o

[81] JORGE MORAIS CARVALHO, Manual de..., op. cit, 2016, p. 187.

[82] Os bens fungíveis são aqueles que podem ser substituídos por outras da mesmo espécie, qualidade e quantidade, podemos dar como exemplo, o dinheiro.

Os bens infungíveis são aqueles que não podem ser substituídos por outras da mesma espécie, qualidade e quantidade, podemos dar como exemplo, os objetos raros em que só haja, um exemplar dos mesmos.

[83] JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo,* 2016, p. 189.

contrato sem ter tido a possibilidade de conhecer o bem, aí pode exercer o seu direito de arrependimento.

Nos casos em que estejam em causa conteúdos digitais, como já referimos antes, o consumidor pode exercer o direito de arrependimento quando os conteúdos digitais não tenham sido entregues num suporte material. Contudo, se o consumidor, por declaração expressa, der o seu consentimento prévio para o início da execução do contrato, perde o direito de arrependimento.

O consumidor, se celebrar um contrato de prestação de serviços de manutenção ou reparação com o profissional, em que o mesmo tem que se deslocar ao seu domicílio, perde o seu direito de arrependimento, visto que foi o mesmo que solicitou os serviços do profissional.

Contudo, se o profissional for contratado para reparar um serviço e reparar serviços diversos daqueles que lhe foi solicitado, o consumidor aí pode exercer o seu direito de arrependimento sobre os serviços que o profissional prestou e que não lhe foram solicitados.

5.10 O direito de arrependimento como exceção ao princípio do *pacto sunt servanda*

O princípio do *pacto sunt servanda*[84] é um dos princípios base do direito civil, e mais importante, no que diz respeito ao direito dos contratos. Este princípio vem tipificado no art. 406.º/1 do CC, que impõe que os contratos devem ser cumpridos, só podendo modificar-se ou extinguir-se com o consentimento de ambas as partes.

Contudo, no âmbito do comércio jurídico, existe a hipótese de uma das partes se desvincular de um contrato que tinha acordado anteriormente com outrem. Apesar de haver respeito pelos princípios gerais existente na nossa ordem jurídica, o contraente tem o direito e a liberdade para celebrar os contratos que entender e sobretudo determinar o seu conteúdo.

[84] O significado do pacto sunt servanda, é que "os pactos assumidos devem ser respeitados", ou, "os contratos assinados devem ser cumpridos".

Posto isto, se o contraente celebrar um contrato e num momento posterior ao da celebração se arrepender, o princípio do *pacto sunt servanda,* impede que o contraente se proteja e eventualmente, arrepender-se do contrato que celebrou.

Tendo em conta, que este princípio é essencial para estabelecer a segurança jurídica, temos também que ter em conta, que o mesmo tem os seus limites, ora não fosse a realidade da vida, mais criativa do que aquilo que uma lei pode prever.

Uma exceção a este princípio é o próprio direito de arrependimento, em que o consumidor se pretender pode exercer o seu direito de arrependimento e desvincular-se do contrato que anteriormente celebrou, porém, tal raciocínio refere-se aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial e dos contratos celebrados à distância.

Normalmente, só os contratos por tempo indeterminado ou de execução duradoura é que poderiam, por lei, ser extintos através de uma declaração unilateral, mas também os contratos de consumo podem extinguir-se unilateralmente na eventualidade de o consumidor exercer o respetivo direito de arrependimento[85].

Esta exceção existe porque nos contratos de consumo, as partes não se encontram numa posição de igualdade, mas sim de desigualdade, sendo que o consumidor fica numa posição desfavorável relativamente ao profissional.

5.11 O princípio da boa-fé e o direito de arrependimento

O princípio da boa-fé[86], de acordo com o Professor Menezes Leitão, teve origem no direito romano e surge daí a sua integração no leque dos princípios do direito civil português[87].

Este tão importante princípio tem duas perspetivas distintas, nomeadamente, a boa-fé objetiva e a boa-fé subjetiva. A primeira perspetiva, a boa-fé objetiva, aparece a partir de

[85] FERNANDA NEVES REBELO, *O direito de livre resolução no quadro geral do regime jurídico da proteção do consumidor*, 2007, p. 590.

[86] A boa-fé pode ser objetiva quando existe uma determinada norma que exige um determinado comportamento aos seus destinatários ou pode ser subjetiva quando o sujeito se encontra num estado de ignorância, desconhecendo determinados factos.

[87] ALEXANDRE JUNQUEIRA GOMIDE, *Direito de Arrependimento nos Contratos,* 2009, p. 73.

uma norma, que se encontra prevista e que deve ser observada pelos seus destinatários, sendo que esta modalidade da boa-fé também pode ser utilizada para corrigir alguns preceitos legais que podem ir contra o sistema jurídico português.

Já a segunda perspetiva, a boa-fé subjetiva, pressupõe a existência de um desconhecimento efetivo de certos factos ou coisas, ou então hipóteses em que a pessoa não devia ou não tinha o ónus de conhecer esses determinados factos ou coisas[88].

O princípio da boa-fé está ligado ao direito de arrependimento, por vários motivos, visto que, tanto o consumidor como o profissional têm que obedecer aos limites que são impostos pelo princípio da boa-fé.

O profissional tem que obedecer aos limites do princípio da boa-fé, no momento em que deve prestar todas as informações acerca do bem ou serviço que está a vender ao consumidor, sendo que, é o consumidor pretende adquirir o bem e que têm de saber todas as caraterísticas acerca do mesmo. Por vezes, isto não acontece e para proteger o consumidor foi instituído o direito de arrependimento.

Já o consumidor deve obedecer aos limites do princípio da boa-fé objetiva, no momento em que pretender exercer o seu direito de arrependimento, o que por vezes não acontece e por isso mesmo, existem várias exceções ao exercício deste direito, exceções essas que já expusemos supra.

5.12 O abuso do direito e o direito de arrependimento

O abuso do direito[89], em traços gerais, consiste num ato ilegítimo, praticado por alguém que, tendo um direito, utiliza-o de uma forma excessiva, ultrapassando os limites impostos pelo princípio da boa-fé. Tal instituto encontra-se previsto no art. 334º do CC.

O direito de arrependimento encontra-se, de certa forma, ligado a esta figura do abuso de direito, pois o aquele foi criado para defender e proteger o consumidor nos contratos que o mesmo celebre fora do estabelecimento ou à distância com um profissional.

---

[88] ALEXANDRA JOSÉ SOUSA, *O Direito de Arrependimento nos Contratos Celebrados à Distância e Fora do Estabelecimento*, 2015, p. 75.

[89] Cfr. Art. 334º do CC

Contudo, é necessário que exista limites ao exercício deste direito, caso contrário, quem teria sérios prejuízos com o abuso deste direito eram os profissionais.

Isto porque, se o consumidor, por exemplo, adquirir uma revista e depois de a ler a devolver, ou então se o consumidor compra um CD, depois grava-o e, em seguida, devolve-o, o profissional não conseguirá, neste tipo de situações obter lucro com o seu negócio. O direito de arrependimento foi criado para outras situações e não para situações como estas, que são injustas para o profissional e só que fazem com que o consumidor incorra numa espécie de enriquecimento ilícito[90].

Posto isto, aquando da criação do direito de arrependimento para proteger os interesses dos consumidores, foi também necessário criar um conjunto de restrições, para tentar combater eventuais injustiças que pudessem advir para os profissionais, tudo isto com o fundamento de dissipar hipóteses de abuso de direitos por ambas as partes.

[90] O enriquecimento ilícito acontece, quando haja um aumento patrimonial de alguém, sem que exista uma justa causa, que justifique esse aumento patrimonial. Sendo que, esse aumento patrimonial é ilícito e ocorre normalmente em situações de fraude. Se o enriquecimento ilícito causar danos no património do Estado, aí estamos perante um crime contra a Administração Pública.

6. Regime jurídico do direito de arrependimento

6.1 No direito europeu

6.1.1 Diretiva n.º 85/577/CEE[91]

Na Europa, a diretiva 85/77/CEE[92] foi a primeira a implementar a existência de um direito de arrependimento nos contratos de consumo, mais propriamente, nos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, tendo sido transposta para o nosso ordenamento jurídico através do DL. n.º 272/87.

Esta diretiva veio a ser criada com o propósito de proteger a posição do consumidor em relação a posição do profissional das práticas comerciais abusivas que se faziam sentir nas vendas porta-a-porta, e também veio aproximar os Estados-Membros ao ajuda-los a regular uniformemente e mantendo um bom exercício do Mercado Comum.

O direito de arrependimento, que nesta diretiva ainda se encontrava nos inícios e pretendia somente proteger o consumidor das vendas realizadas porta-a-porta, determinava que o prazo para que o consumidor pudesse exercer o seu direito de arrependimento nos contratos celebrados fora do estabelecimento fosse apenas de 7 dias contínuos e, caso pretende-se utilizado, podia faze-lo de forma unilateral e assim desvincular-se do contrato.

A diretiva era composta somente por oito artigos, tendo uma estrutura muito simples. Neste diploma, o direito de arrependimento só era possível de ser utilizado nos contratos celebrados fora do estabelecimento, estabelecendo-se também que o consumidor tinha direto à informação acerca da existência da possibilidade de exercer o direito de arrependimento e nada mais.

Todavia, esta diretiva apresentava alguns problemas, visto que, tinha sido pensada para que existisse uma concordância nos contratos de consumo pelos Estados-Membros, mas ao longo do tempo verificou-se que isso não seria possível. Só no ano de 2011 é que conseguiríamos ver essa harmonização entre todos os Estados-Membros e entre o profissional e o consumidor, que aqui, e até então, não era de todo possível.

[91] De 20 de Dezembro.

[92] A sua elaboração começou nos anos 70, mas foi em 1985 que foi publicada.

6.1.2 Diretiva n.º 97/7/CE[93]

Com o passar dos anos, e com a evolução tecnologia incrível e revolucionária que vivemos, foram criados novos meios de comunicação à distância como a internet, sendo que esta veio facilitar a livre circulação de bens no espaço comunitário que tem vindo a crescer ao longo do tempo.

Posto isto, tornou-se indispensável que fosse criada uma nova diretiva, a diretiva n.º 97/7/CE que foi transposta em Portugal através do DL n.º 143/2001, que já se encontra revogado, para que se protegesse o consumidor nos contratos de consumo celebrados à distância, visto que na diretiva anterior só se protegia o consumidor dos contratos celebrados fora do estabelecimento.

Foi então implementado que o exercício do direito de arrependimento também poderia ser utilizado pelo consumidor quando estivesse em causa contratos de consumo celebrados à distância com o profissional.

Esta diretiva, para além de regular o direito de arrependimento nos contratos celebrados à distância, preocupou-se em arranjar meios para solucionar as várias formas que existiam de contratação à distância e principalmente e, como já referimos anteriormente, veio também uniformizar perante todos os Estados-membros o funcionamento do direito de arrependimento. Porém, ainda estávamos longe do que era necessário para criar a harmonização pretendida por todos os Estados-Membros.

Este diploma, ao contrário do que acontecia com o diploma anterior, dispunha de mais artigos, solucionava mais problemas, estabelecia um catálogo dedicado à informação pré-contratual que devia ser transmitida pelo profissional ao consumidor e apresentava várias exceções ao funcionamento do direito de arrependimento, não se focando somente na atribuição e exercício do direito de arrependimento ao consumidor.

[93] De 20 de Maio.

6.1.3 Diretiva n.º 2011/83/EU[94]

Esta diretiva foi transposta para o nosso ordenamento jurídico através do DL n.º 24/2014, que veio a sofrer alterações pela Lei n.º 47/2014, e por fim veio a ser alterada pelo DL n.º 78/2018. A respetiva diretiva veio revogar as outras diretivas que falamos anteriormente, sendo que é também a mais recente e atualizada, não tendo sido publicada outra depois desta. Por esta razão iremos agora analisar o impacto desta diretiva.

Este regime veio regular de forma conjunta a matéria respetiva aos contratos celebrados fora do estabelecimento e aos contratos celebrados à distância, uma vez que, apesar de serem contratos distintos, existe uma comum identidade entre tais contratos, podendo, e devendo, serem os mesmos regulados pelas mesmas normas legais em conjunto.

A presente diretiva destaca-se fundamentalmente no direito do consumidor a receber toda a informação necessária por parte do profissional e também no exercício do direito de arrependimento por parte do consumidor, quer nos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, quer nos contratos celebrados à distância.

Todavia, também se destaca por ser a diretiva que conseguiu alcançar o objetivo que os Estados-Membros tanto ambicionavam, que era a harmonização das legislações de consumo, tal como demonstra o art. 4.º da presente diretiva.

Neste momento são poucos ou praticamente nenhuns, os destinatários que conseguem derrogar as disposições que vêm previstas neste diploma, visto que estas disposições apresentam clareza, firmeza e transparência no que toca à harmonização do funcionamento das legislações de consumo nos respetivos Estados-Membros.

Esta partilha pelos vários Estados-Membros de um mesmo regime legal tem como efeito indireto a promoção e desenvolvimento do comércio além fronteira, bem como a consolidação de um sentimento de confiança a todos os consumidores que pretendam adquirir algum bem ou serviço fora do país em que residam.

[94] De 25 de Outubro.

Para além de regular as informações, as exceções e efeitos do exercício de arrependimento por parte do consumidor e ainda as obrigações tanto do profissional como do consumidor, este diploma ainda apresenta uma novidade que é o alargamento do prazo para o exercício do direito de arrependimento. Antes da diretiva, o prazo era de 7 dias, sendo agora, e por efeito desta, de 14 dias.

De uma forma sucinta, esta diretiva estabeleceu o período, e o seu início, no qual o consumidor pode exercer o direito de arrependimento, fazendo ainda a distinção se estivermos perante um contrato que incida sobre bens, dos contratos que incidam sobre prestações de serviços.

Ora, se incidir sobre um bem, o prazo a que nos referimos tem início quando o consumidor receber o bem, enquanto que, se o contrato em questão incidir sobre um serviço, o prazo para o exercício do respetivo direito inicia-se a partir do momento em que o contrato foi celebrado.

Encontra-se ainda disponível o respetivo prazo que o profissional tem no caso de o consumidor exercer o direito de arrependimento, para devolver todos os montantes pagos pelo consumidor, sendo o mesmo de 14 dias.

A diretiva fornece ainda no seu anexo, um formulário para o consumidor preencher caso pretenda exercer o direito de arrependimento, tendo em conta que é o profissional quem deve esclarecer o consumidor que tem esse direito a sua disposição. Contudo, o consumidor para deitar mão a este direito deve fazê-lo de forma explícita, clara e sucinta.

Temos ainda que salientar, que esta diretiva ao contrário das anteriores só admite uma dilação relativamente ao prazo para o exercício do direito, quando o profissional omita alguma informação pré-contratual.

O prazo para exercer o direito de arrependimento nestes casos, só começa a partir da data em que o consumidor tome conhecimento de todas as informações devidas, antes de celebrar o respetivo contrato, estando o exercício do direito limitado ao prazo de caducidade de um ano.

Ainda no âmbito da harmonização das legislações de consumo, para facilitar a regulação por parte dos Estados-Membros, que era o pretendido com esta diretiva, é de frisar que, de todas, foi a que esteve mais perto de conseguir, porém, tal não se veio a verificar.

Ora vejamos, para que exista uma harmonização máxima, todos os países que fazem parte dos Estados-Membros deveriam ter transposto a respetiva diretiva de igual forma, isto é, obedecendo a técnicas legislativas iguais, o que não veio acontecer. Nalguns Estados-Membros a diretiva foi transposta para os códigos de consumo[95], enquanto que, em outros Estados-Membros, esta diretiva foi transposta para os respetivos códigos civis[96], tendo sido ainda, noutros casos, a transposição feita para legislação avulsa[97].

Posto isto, verificamos que, de facto, ainda não atingimos a tal harmonização máxima, que tanto ansiávamos para regular os contratos de consumo de igual forma em todos os Estados-Membros.

6.2 No direito nacional

6.2.1 DL. n.º 272/87[98]

Este diploma em conjunto com a diretiva n.º 85/577/CE, foram os impulsionadores da inclusão do direito de arrependimento nos contratos de consumo celebrados fora do estabelecimento[99].

O regime em questão foi muito importante porque veio reforçar a ideia que já vinha incorporada na diretiva 85/577/CE, tendo exigido um catálogo que abrangesse mais informações pré-contratuais, para que o consumidor pudesse ficar mais esclarecido quanto às características do bem ou do serviço que iria adquirir, sendo que essas informações deveriam ser prestadas pelo profissional ao consumidor.

[95] O caso do ordenamento jurídico espanhol.

[96] O caso do ordenamento jurídico alemão.

[97] O caso do ordenamento jurídico português.

[98] De 3 de Julho.

[99] Só no ano de 1997 é que o direito de arrependimento foi estendido aos contratos de consumo celebrados à distância.

Outra modificação que este diploma veio implementar foi relativamente ao prazo, enquanto que na diretiva o prazo de sete dias era contínuo, neste diploma, o prazo passa a ser sete dias úteis[100].

Para além do direito de arrependimento nos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, o diploma em questão reforçou ainda a proteção, ao estipular o direito de arrependimento nos contratos celebrados por correspondência.

Quanto à estrutura deste diploma, o mesmo encontra-se dividido em quatro capítulos. O primeiro e o segundo continham as disposições referentes aos contratos celebrados fora do estabelecimento e às vendas por correspondência, enquanto que o terceiro capítulo tratava da proibição das vendas que eram forçadas e, por fim, o último capítulo era dedicado às disposições finais.

6.2.2 DL. n.º 143/2001[101]

Este diploma veio revogar o DL. n.º 272/87, e surge porque veio transpor a diretiva n.º 97/7/CE, que implementou o direito de arrependimento nos contratos celebrados à distância. Com a evolução das técnicas de comunicação à distância, era impensável que o direito de arrependimento não abrangesse os contratos celebrados à distância.

O diploma veio ainda aprofundar matérias que precisavam de uma reforma, o que no diploma anterior se encontrava em falta, como é o caso das informações contratuais que neste diploma apresentavam um vasto catálogo e que deviam ser dadas obrigatoriamente ao consumidor antes do mesmo celebrar o contrato com o profissional.

A estrutura deste diploma encontra-se separada por capítulos em que cada um regula especificamente uma determinada matéria, o que não acontecia com o regime anterior.

Aqui, o direito de arrependimento encontra-se separado para cada uma das modalidades, ou seja, existe um vasto leque de artigos que regula o direito de arrependimento

[100] MIGUEL PUPO CORREIA, *Estudos de Direito do Consumo*, 2002, p. 176.

[101] De 26 de Abril.

para os contratos celebrados fora do estabelecimento comercial e outros artigos que regulam o direito de arrependimento nos contratos celebrados à distância, o que não acontecia no diploma anterior.

Por fim, podemos dizer que este diploma abriu muitos horizontes e foi extramente importante no que concerne aos contratos de consumo.

6.2.3 Lei n.º 47/2014[102]

A presente Lei veio revogar a lei 24/96, de 31 de julho, esta Lei prevê no seu catálogo de artigos o exercício do direito de arrependimento nos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial e os contratos celebrados à distância.

Importa ainda salientar a proteção que existe nesta Lei para com o consumidor, sempre que não exista um diploma que preveja um regime mais vantajoso na defesa do mesmo. Apesar de que, no diploma que vamos analisar infra, se preveja o direito de arrependimento de uma forma mais pormenorizada.

6.2.4 DL. n.º 24/2014[103]

Este decreto-lei veio revogar o DL. n.º 143/2001, e surgiu para transpor a diretiva n.º 2011/83/UE, esclarecendo, aprofundando e modificando alguns aspetos que precisavam de ser novamente revistos, acerca do direito de arrependimento.

As diferenças fundamentais que foram trazidas por este diploma foram as seguintes:

- O direito de arrependimento passa a ser exercício não só para os contratos que incidam sobre bens, mas também para contratos que incidam sobre prestações de serviços. Se estivermos perante um contrato cujo objeto seja uma prestação de serviço, o prazo para o consumidor exercer o direito de arrependimento começa a contar a partir da celebração do contrato e pode ainda ser exercido quando o serviço contratado já tenha começado a produzir os seus efeitos, isto é, quando o serviço já tenha começado a ser prestado ao consumidor.

[102] De 28 de Julho

[103] De 14 de Fevereiro.

Contudo, isto só acontece se as respetivas partes acordarem entre si, porque, caso isto não aconteça, por lei, o serviço contratado pelo consumidor só começa a produzir os seus efeitos quando o prazo para o exercício do direito de arrependimento estiver terminado.

Temos ainda que ter em conta, e o diploma não descurou tal menção, que se o serviço[104] já estiver a ser prestado e for exercido direito de arrependimento, o consumidor deverá pagar os serviços que lhe foram prestados pelo profissional até ao momento em que exerceu o seu direito de arrependimento. Respeitam-se, assim, os princípios da boa-fé e o da proibição do enriquecimento sem causa e ainda, sem abuso do direito que é conferido ao consumidor.

- Como já supra referimos, o direito de arrependimento passa a estar legislado de uma forma única, a qual se estende a várias modalidades de contratação, ou seja, o mesmo artigo trata as matérias referentes aos contratados celebrados fora do estabelecimento comercial e aos contratos celebrados à distância.

- No final deste diploma, podemos encontrar um formulário anexo, o qual pode ser utilizado, como referência, pelo consumidor caso este pretenda exercer o direito de arrependimento, devendo preenchê-lo de forma clara e precisa. Esta minuta de exercício do direito de arrependimento veio facilitar este exercício do direito por parte do consumidor.

- Quando o profissional ocultar algumas informações pré-contratuais que são consideradas obrigatórias e que devem ser prestadas ao consumidor pelo profissional, o prazo para o exercício do direito de arrependimento pode sofrer uma dilação, o que não acontecia com o diploma anterior.

Posto isto, se o consumidor, em algum momento dentro do prazo, pretender exercer o direito de arrependimento, o mesmo não pode continuar a utilizar e a usufruir do bem ou do serviço em causa.

[104] Podemos dar como exemplo, de prestações de serviços, o caso dos contratos celebrados com as empresas de telecomunicações, os contratos celebrados com as empresas de fornecimento de eletricidade, gás, etc.

6.2.5 DL. n.º 78/2018[105]

Este diploma é o mais atual até a data desta dissertação e veio alterar o DL n.º 24/2014 pela segunda vez, visto que a primeira vez que este sofreu uma alteração foi pela Lei n.º 47/2014, a qual veio transpor a Diretiva 2015/2302/UE que teve por objeto alterar a Diretiva 2011/83/EU. As principais alterações que podemos apontar são relativamente às viagens organizadas e aos serviços de viagem conexos.

Relativamente aos viajantes, foram impostos alguns requisitos linguísticos quanto à matéria de informação contratual nos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial e nos contratos celebrados à distância.

Determinaram-se ainda alguns requisitos formais, que foram aplicados aos contratos celebrados à distância, aos pagamentos adicionais e à comunicação por telefone. Para além destas alterações, foram clarificados alguns artigos, que na redação anterior encontravam-se redigido de um modo que gerava alguma confusão a nível interpretativo, tornando-se os mesmos de difícil compreensão.

Por fim, e relativamente há estrutura, os artigos que sofreram modificações face ao regime anterior foram os seguintes: 2.º, 4.º, 5.º, 6.º, 10.º, 15.º e 31.º.

[105] De 15 de Outubro.

7. Casos Reais

7.1 Caso 1

O primeiro caso que iremos abordar é equiparado às vendas ao domicílio, uma modalidade dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial[106].

Uma consumidora, no dia 20 de Dezembro de 2002, adquiriu um colchão ortopédico, sendo que o pagamento do preço foi financiado por um banco. Passados seis dias e através de uma carta registada com aviso de receção, pretendeu exercer o seu direito de arrependimento.

Porém, a sociedade que vendeu o colchão, não reconheceu o exercício do direito de arrependimento e não aceitou a devolução do colchão, o que fez com que, o referido banco só resolvesse o respetivo contrato mútuo, caso a sociedade aceitasse o exercício do direito de arrependimento por parte da consumidora.

A resolução deste caso passa, primeiramente, pela análise do decreto-lei relativamente ao prazo de exercício do direito de arrependimento, a fim de conferir se a consumidora exerceu o mesmo dentro do prazo legal para o efeito. Ora, para exercer o seu direito de arrependimento, nos termos do art. 10º, " *O consumidor tem o direito de resolver o contrato sem incorrer em quaisquer custos, para além dos estabelecidos no n.º 3 do artigo 12.º e no artigo 13.º, quando for caso disso, e sem necessidade de indicar o motivo, no prazo de 14 dias a contar* ". Pode-se, então, concluir que tal exercício foi tempestivo.

Relativamente, ao banco que concedeu o crédito, os efeitos do exercício do direito de arrependimento, estendem-se ao respetivo contrato de mútuo[107], pois do DL decorre que

[106] JORGE MORAIS CARVALHO e MARIANA FRANÇA GOUVEIA, *Conflitos de Consumo,* 2006, p. 201.

[107] Temos que salientar que, nos termos do art.433º e 289.º/1 do CC, o contrato de compra e venda mesmo que ficasse resolvido, não resolveria também o contrato de mútuo.

o contrato mútuo é resolvido automaticamente pelo mero exercício do direito de arrependimento.

Posto isto, a consumidora está dentro do prazo determinado por lei para exercer o seu direito e o método que utilizou para exercer esse direito é válido, tendo ainda em sua posse uma prova de como exerceu o seu direito dentro do respetivo prazo legal.

Face a tudo o que foi exposto, o profissional não pode negar que a consumidora exerça o seu direito, ficando o contrato de compra e venda e o contrato de mútuo resolvidos. As obrigações da consumidora extinguem-se quanto ao pagamento do preço ao banco, tendo esta, ainda, o direito de ver serem devolvidas as quantias que havia pago.

7.2 Caso 2

No segundo caso, estamos perante um contrato que foi celebrado através de contacto telefónico, uma modalidade dos contratos celebrados à distância. Contudo, depois do contacto telefónico, o profissional marca um encontro com o consumidor em determinado sítio, sendo que, nesta circunstância, passamos a estar perante um contrato celebrado em local indicado pelo profissional, o qual é uma modalidade dos contratos celebrados fora do estabelecimento.

O profissional contacta via telefone o consumidor, dizendo-lhe que ganhou um prémio no valor de 15.000€ e que se pretender levantar o respetivo prémio, o consumidor terá que se deslocar a determinado local para proceder a tal levantamento. Quando o consumidor chega ao local indicado, não recebe prémio algum, sendo ainda levado a adquirir um serviço de louça para o qual não dispunha de dinheiro para pagar o respetivo preço, não pretendendo usufruir de tal bem.

Posto isto, verificamos que o consumidor foi alvo, por parte do profissional, de técnicas de comercialização agressivas, e de acordo com o DL, o mesmo poderá exercer o seu direito de arrependimento, visto que se encontra dentro do prazo de catorze dias para o fazer, sendo certo que o profissional é que terá que pagar os custos da devolução e o consumidor só tem a obrigação de conservar o bem[108].

[108] JORGE MORAIS CARVALHO e MARIANA FRANÇA GOUVEIA, *Conflitos de Consumo,* 2006.

7.3 Caso 3

No último caso que iremos analisar, estamos perante um contrato, mais uma vez, celebrado em local indicado pelo profissional, ou seja, uma modalidade dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial.

O consumidor foi contactado pelo profissional, dizendo-lhe este que tinha ganho um prémio, e que, se pretendesse o mesmo, poderia levantá-lo em determinado local. Quando consumidor chegou ao local indicado, para além de não ter recebido um qualquer prémio, ainda foi convencido a celebrar um contrato através do qual adquiriu um cartão de férias.

Após a celebração do contrato, entregaram uma cópia ao consumidor que se encontrava ilegível. Decorridas algumas semanas, o consumidor solicitou uma nova cópia do contrato, sendo que, quando recebeu a mesma, decidiu resolver o contrato exercendo o seu direito de arrependimento. Porém, o profissional não reconheceu este direito[109].

Face ao exposto, podemos concluir que o consumidor foi alvo de técnicas comercias agressivas por parte do profissional, que o levaram a adquirir o respetivo cartão de férias.

Estas técnicas comerciais abusivas são muito habituais, por isso é que o consumidor se encontra numa posição bastante desfavorável em relação ao profissional, visto que o profissional vai preparado para vender e sabe o que é preciso fazer para convencer o consumidor a comprar, enquanto que o consumidor é apanhado de surpresa.

Quanto ao facto de o profissional não reconhecer o exercício do direito de arrependimento por parte do consumidor, o mesmo não o pode fazer pois o consumidor encontra-se dentro do prazo dos catorze dias em que pode exercer o seu direito de arrependimento, sendo que ao profissional incumbe a obrigação de transmitir ao consumidor toda a informação pré-contratual, devendo algumas dessas informações constar em papel.

---

[109] JORGE MORAIS CARVALHO e MARIANA FRANÇA GOUVEIA, *Conflitos de Consumo*, 2006, p. 191.

Sucede que, tal acabou por não acontecer aqui, visto que o contrato que foi dado ao consumidor não era legível, tendo o consumidor que solicitar outro contrato. Só depois da solicitação e do correspondente envio, é que conseguiu o consumidor ler os termos e as condições do mesmo, tendo, posteriormente, tomado a decisão de se desvincular do contrato.

E poderá faze-lo, visto que o prazo de catorze dias, conforme já supra mencionado, sofre uma dilação, porque as informações dadas não foram as suficientes e, por isso, o prazo para exercer o direito de arrependimento começa a contar a partir do momento em que o consumidor recebeu o respetivo contrato legível[110].

Posto isto, o consumidor exerceu o respetivo direito no prazo determinado pela lei, e o profissional tem a obrigação de reconhecer este direito, devolvendo todos os montantes que o consumidor pagou. Relativamente aos encargos da devolução, os mesmos correm por conta do profissional, sendo a única obrigação do consumidor, a conservação do bem e sua não usufruição, já que pretende desvincular-se do contrato.

[110] JORGE MORAIS CARVALHO e MARIANA FRANÇA GOUVEIA, Conflitos de Consumo, 2006, p. 192.

Conclusão

O direito de arrependimento é uma das figuras mais importantes dos contratos de consumo, mais precisamente dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial e dos contratos celebrados à distância.

Podemos concluir que o direito de arrependimento é um escape do qual o consumidor pode usufruir se, depois de celebrar um contrato fora do estabelecimento comercial ou um contrato à distância, vier a arrepender-se. Este mecanismo foi criado com o objetivo de proteger o consumidor, nos casos dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, das técnicas de comercialização agressivas, que, por vezes, levam o consumidor a adquirir um determinado bem que não necessita e, muitas das vezes, acabam por agravar mais a situação, celebrando outros contratos, como, por exemplo, contratos de crédito ao consumo em vista de conseguir pagar o preço do bem.

No caso dos contratos celebrados à distância, o direito de arrependimento é essencial para proteger o consumidor, das técnicas de comunicação à distância que o próprio consumidor utiliza para adquirir o bem. Sendo que o consumidor celebra o contrato sem poder utilizar o bem e ter a certeza que aquilo que está a comprar satisfaz por inteiro as suas necessidades.

Este mecanismo pode ser utilizado pelo consumidor durante o período legal 14 dias, que começa a contar a partir do momento em que o consumidor receba o bem no seu domicílio, se estivermos perante um contrato cujo objeto seja um bem. Se estivermos perante um contrato celebrado que incida sobre um serviço, o prazo começa a contar a partir do momento da celebração do contrato, com o mesmo período de 14 dias.

Para exercer o direito de arrependimento, não é necessário que consumidor invoque motivo, sendo que, o consumidor através de uma declaração unilateral, imotivada e tendencialmente gratuita, desvincula-se do respetivo contrato.

Por fim, acerca deste fenómeno, que se identifica pelo nome de direito de arrependimento, podemos concluir que o mesmo evoluiu até hoje de uma forma muito positiva, tendo o DL. n.º 24/2014 sofrido apenas duas alterações ao longo dos anos, a

primeira pela lei n.º 47/2014, e a segunda pelo DL. n.º 78/2018. Isto demonstra que o direito de arrependimento tanto nos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, como nos contratos celebrados à distância tem funcionado de uma forma satisfatória até agora, conseguindo regular todas as situações que vêm surgindo entre os consumidores e os profissionais. Tendo em conta que, nos dias de hoje, a contratação à distância através da internet tem crescido de uma forma expressiva, evidencia-se que o consumidor tem confiança no comércio jurídico que envolve a celebração dos contratos à distância, porque acredita que este mecanismo pode verdadeiramente funcionar como salvaguardar dos seus direitos.

Para concluir, temos que salientar que ainda não conseguimos chegar à tão pretendida harmonização máxima. Apesar de a diretiva n.º 2011/83/UE apontar nesse sentido e de estarmos no rumo certo, ainda é possível fazer muito mais para proteger de uma forma justa e adequada o consumidor.

Bibliografia

Cardoso, E. (2012). *Lei da Defesa do Consumidor.* Coimbra: Coimbra Editora.

Carvalho , J. M. (2016). *Manuel de Direito do Consumo* . Almedina.

Carvalho, J. M., & Gouveia, M. F. (2006). *Conflitos de Consumo.* Almedina.

Carvalho, J. M., & Pinto Ferreira, J. P. (2014). *Contratos Celebrados à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial.* Almedina.

Frota, M. (2012). *A Causa dos Direitos dos Consumidores.* Coimbra: Almedina.

Gomide, A. J. (2009). Direito de Arrependimento nos Contratos. Lisboa.

Leitão, L. M. (2002). *Estudos do Instituto de Direito do Consumo.* Almedina.

Leitão, L. M. (2003). *A proteção do consumidor contra as práticas comerciais desleais e agressivas.*

Morais, F. G. (2007). *Contratos de Crédito ao Consumo.* Almedina.

Oliveira, D. E. (2002). *A proteção dos consumidores nos contratos celebrados através da internet* .

Pinto, M., Correia, M. P., Ascensão, J. O., & Oliveira, E. D. (2002). *Estudos de Direito do Consumidor.* Coimbra.

Proença, J. B. (2010). A desvinculação não motivada nos contratos de consumo: Um verdadeiro direito de resolução? *Revista da Ordem dos Advogados, I/IV*, 219-271.

Rebelo, F. N. (2007). O direito de livre resolução no quadro geral do regime jurídico da protecção do consumidor. *Nos 20 anos do código das sociedades comerciais - Homenagens aos Professores Doutores A. Ferrer Correia, Orlando de Carvalho e Vasco Lobo Xavier, II*, 571-617.

Sousa, A. J. (Fevereiro de 2015). O Direito de Arrependimento nos Contratos Celebrados à Distância e Fora do Estabelecimento. Lisboa.

Vieira, D. (junho de 2015). Direito de Arrependimento nos Contratos de Consumo. *2015*. Porto.