



UNIVERSIDADE D  
COIMBRA

Bruna Feldhaus

Os Direitos Do Consumidor Em Detrimento Da Falta De Conformidade Do Bem Com o  
Contrato - Uma Análise Comparativa Portugal-Brasil

VOLUME 1

**Dissertação no âmbito do Mestrado de Ciências Jurídico-Forenses orientada pelo  
Professor Doutor João António Pinto Monteiro e apresentada à Faculdade de  
Direito da Universidade de Coimbra.**

Janeiro de 2022

Faculdade de Direito  
da Universidade de Coimbra

**Os Direitos Do Consumidor Em Detrimento Da Falta De Conformidade Do Bem Com  
o Contrato - Uma Análise Comparativa Portugal-Brasil**

Bruna Feldhaus

VOLUME 1

Dissertação no âmbito do Mestrado de Ciências Jurídico-Forenses orientada pelo Professor  
Doutor João António Pinto Monteiro e apresentada à Faculdade de Direito da Universidade  
de Coimbra.

Janeiro de 2022



UNIVERSIDADE D  
COIMBRA

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço primeiramente à minha família, sobretudo meus pais que sempre estiveram ao meu lado, e apoiaram a minha decisão de vir à Portugal e desde então apoiam cada passo dado desta jornada.

Ao meu companheiro, um agradecimento especial por me sustentar diariamente desde o princípio.

A todos os meus amigos que me deram incentivo para continuar e me ajudaram à processar esta responsabilidade.

*“However bad life may seem,  
there is always something you  
can do and succeed at. While there  
is life there is hope”.*

**Stephen Hawking**

## **RESUMO**

A presente dissertação visa apresentar o funcionamento dos meios de reação do consumidor em detrimento da falta de conformidade do contrato e, ao final, realizar uma comparação prática entre os ordenamentos jurídicos de Portugal e Brasil.

Para tanto, será primeiramente feita uma análise do próprio conceito de consumidor, bem como do que se trata uma relação de consumo e seus sujeitos, para em seguida avançarmos ao estudo da conformidade do bem com o contrato, identificar quando estaremos diante de um produto desconforme e o que isso representa na relação de consumo.

Após a clarificação de quem se define como consumidor, bem como a identificação da falta de conformidade do bem e suas consequências com o contrato, serão analisados quais serão os direitos à disposição dos consumidores em busca da reposição da conformidade ou equilíbrio contratual por assim dizer.

Conclui-se com uma análise prática das principais semelhanças e diferenças entre ambos os ordenamentos.

**Palavras-Chave:** Consumidor, conformidade, contrato, direitos.

## **ABSTRACT**

This dissertation aims to present the functioning of the consumer's means of reaction to the detriment of the non-conformity of the contract and, at the end, to carry out a practical comparison between the legal systems of Portugal and Brazil.

To do so, an analysis of the concept of consumer itself will first be carried out, as well as of what a consumer relationship and its subjects are, and then we move on to the study of the conformity of the good with the contract, identifying when we will be faced with a non-conforming product and what this represents in the consumption relationship.

After clarifying who defines themselves as a consumer, as well as identifying the lack of conformity of the good and its consequences with the contract, the rights available to consumers will be analyzed in search of conformity or contractual balance, so to speak.

It concludes with a practical analysis of the main similarities and differences between both systems.

**Key-words:** Consumer, compliance, contract, rights.

## **Lista de Siglas e Abreviaturas**

CRP - Constituição da República Portuguesa

UE - União Europeia

STJ - Supremo Tribunal de Justiça / Superior Tribunal de Justiça

CDC - Código de Defesa do Consumidor

CC - Código Civil

DL - Decreto-lei

Art. - Artigo

Ac. - Acórdão

Vol. - Volume

Ed. - Edição

Pg. - Página

Cit. - Citação

Cfr. - Confira

SS. - Seguintes

Nº - Número

TJ - Tribunal de Justiça

<b>Índice</b>	
<b>Agradecimentos.....</b>	<b>01</b>
<b>Resumo.....</b>	<b>02</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>03</b>
<b>Lista de Siglas e Abreviaturas .....</b>	<b>04</b>
<b>1. Introdução.....</b>	<b>06</b>
<b>2. O Conceito de Consumidor</b>	
<b>2.1 No Ordenamento Jurídico Português.....</b>	<b>09</b>
<b>2.2 No Ordenamento Jurídico Brasileiro.....</b>	<b>14</b>
<b>3. Falta de Conformidade do Produto</b>	
<b>3.1 No Ordenamento Jurídico Português.....</b>	<b>20</b>
<b>3.2 No Ordenamento Jurídico Brasileiro.....</b>	<b>24</b>
<b>4. Meios de Reação do Consumidor</b>	
<b>4.1 No Ordenamento Jurídico Português.....</b>	<b>27</b>
<b>4.2 No Ordenamento Jurídico Brasileiro.....</b>	<b>34</b>
<b>5. Conclusão.....</b>	<b>37</b>
<b>6. Bibliografia.....</b>	<b>41</b>

## INTRODUÇÃO

O direito do consumo, vem a cada dia ganhando maior relevância como um direito autónomo. Tanto Portugal quanto Brasil como veremos adiante, afastaram a união da matéria consumerista da matéria civil. Visando prover ao consumidor um mecanismo próprio de proteção, cada qual a sua maneira, seja através de um Código do Consumidor como é o caso do Brasil, seja por meio de legislação esparsa como é em Portugal.

Muito se foi debatido, e até nos dias de hoje se encontra em questão, se em Portugal deveria haver um código próprio para legislação consumerista.

Inclusive, em 1996, houve a iniciativa de preparação do Código do Consumidor, e teve a sua origem com o Despacho 42/MA/96, de 28 de Maio, da Senhora Ministra do Ambiente, que nomeou o “Presidente da Comissão para a Reforma do Direito do Consumo e do Código do Consumidor”, o Prof. Doutor António Pinto Monteiro<sup>1</sup>. Sendo posteriormente nomeados os respetivos membros da comissão.

A redação do anteprojeto perdurou por 10 anos, tendo sido finalizado (ainda que não definitivo) e entregue para debate público simbolicamente no dia 15 de março de 2006, no Dia Mundial dos Direitos do Consumidor, entretanto este nunca chegou a ser promulgado.

Portanto, Portugal à nível de matéria consumerista, convive com legislação esparsa, advinda das Diretivas da União Europeia, que visam uma harmonização legislativa entre os Estados-Membros. Por mais claras que sejam as transposições destas diretivas para o ordenamento jurídico português, o número elevado acaba por gerar alguma disparidade informacional, como é o caso do conceito de consumidor que veremos no capítulo seguinte, que distingue-se a depender de cada lei, e ainda, dificulta a acessibilidade do próprio consumidor de se informar e utilizar-se de seus direitos. No entanto importa enaltecer o que seria a lei mais relevante em matéria de direito do consumidor em Portugal, a Lei de Defesa do Consumidor (24/96 de 31 de julho)<sup>2</sup>, sendo entendida por Pinto Monteiro como uma lei-quadro.

---

<sup>1</sup> COMISSÃO DO CÓDIGO DO CONSUMIDOR, Código do Consumidor: Anteprojeto, Instituto do Consumidor, Lisboa, 2006. Pg. 7.

<sup>2</sup> Que revogou a Lei nº 29/81, de 22 de agosto, onde primeiramente se estabeleceram os direitos dos consumidores e os direitos das associações de consumidores, bem como as regras e os princípios por que se havia de concretizar a defesa desses direitos. Sobre o Direito do Consumidor, em Portugal e o Anteprojeto do Código do consumidor. Estudos do Instituto de Direito do Consumo, (coordenação Luís Menezes Leitão), vol. III, Almedina: Coimbra, 2006, p. 43.

Já o Brasil, responsável pelo primeiro Código de Defesa do Consumidor do mundo, obteve esta solução tardiamente. Isto porquê antes da promulgação do Código, o Brasil não possuía qualquer lei geral que o defendesse na sua condição especial de sujeito vulnerável no mercado de consumo<sup>3</sup>, inclusive muito por conta das dificuldades económicas e políticas que o país enfrentava. <sup>4</sup> Ficando adstrito apenas à proteção quase que total do ultrapassado Código Civil de 1916.

Apenas em 1976 foi possível vislumbrar os primeiros passos deste no que toca a proteção do consumidor. É criado no Estado de São Paulo, o "Sistema Estadual de Proteção do Consumidor", que desencadearia, em 1978, o primeiro órgão de defesa do consumidor do país, o PROCON-SP, o que foi seguido nos anos seguintes pelos demais Estados cada qual com seu respetivo PROCON.

Ocorre que, por mais que os avanços à nível de proteção estaduais fossem notáveis, ainda faltava um órgão de proteção nacional. Para tanto, em 24 de julho de 1985 foi criado o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor, sendo este incumbido com a grande tarefa de indicar uma “comissão de juristas” que seria encarregada de elaborar o "Anteprojeto de Código de Defesa do Consumidor", que sofreu grande influência da Resolução nº 39/248, adotada pela Assembleia Geral das Nações Unidas, em 9 Abril 1985 (A proteção Internacional do Consumidor).<sup>5</sup>

Em 1988 foi promulgada a Constituição Federal brasileira, trazendo em seu corpo os primeiros traços de proteção ao consumidor, como "o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor" e "a ordem económica", entre outros princípios, deve observar "a defesa do consumidor". Ainda mais relevante foi o art. 48º, no Ato das Disposições Constitucionais Transitórias, que prescreveu que “o Congresso Nacional, dentro de cento e vinte dias da promulgação da Constituição, elaborará código de defesa do consumidor”.

Muito embora o prazo não tenha sido cumprido, o Código de Defesa do Consumidor foi promulgado em 11 de setembro de 1990.

---

<sup>3</sup> BENJAMIN, Antônio Herman De Vasconcellos E. o Código Brasileiro de Proteção ao Consumidor. BDJur. 1993. Pg. 4.

<sup>4</sup> Em 1964, o Brasil se encontrava em meio à uma ditadura militar, e qualquer tipo de associação ou organização, mesmo que de consumidores, poderia ser vista com maus olhos e repreendida. Por esta razão, qualquer associação com o fim de proteção de direitos dos consumidores estava praticamente impedida de emergir, gerando um imenso retrocesso.

<sup>5</sup> BENJAMIN, Antônio Herman de Vasconcellos e, O Código Brasileiro..., ob. cit.

Conclui-se que, a promulgação do código foi um grande feito para o Brasil, que outrora não dispunha de proteção aos seus consumidores, concluiu em tempo impressionante, a implementação de toda uma nova legislação.

Ao longo da presente dissertação serão estudados os meios de reação do consumidor mediante a falta de conformidade do bem adquirido. No caso do Brasil, a legislação que nos interessa é a mesma desde a promulgação do Código de Defesa do Consumidor. Enquanto que em Portugal, depois de quase 20 anos de vigência do Decreto-lei 67/2003<sup>6</sup> que previa o regime da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, sofre uma verdadeira mudança, tendo em conta a promulgação da Directiva 2019/771 e consequentemente sua transposição para o ordenamento jurídico português através do DL 84/2021. Logo, serão analisadas as principais mudanças com o advento da nova lei e o quanto esta aproximou ainda mais o funcionamento de ambos os ordenamentos jurídicos.

---

<sup>6</sup> Que efetivou a transposição da Directiva 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Maio de 1999, relativa a certos aspectos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas.

## 1. O CONCEITO DE CONSUMIDOR

### 1.1 ANÁLISE PORTUGUESA

A Constituição consagra no âmbito dos direitos e deveres fundamentais, os direitos do consumidor<sup>7</sup>, estabelecendo em seu artigo 60: *Os consumidores têm direito à qualidade dos bens e serviços consumidos, à formação e à informação, à protecção da saúde, da segurança e dos seus interesses económicos, bem como à reparação de danos.* Entretanto, resta saber que sujeitos se enquadram no grupo dos “consumidores”.

No ordenamento jurídico Português, não existe um conceito único de consumidor. Tendo um modelo de legislação dispersa<sup>8</sup>, onde o conceito varia conforme o âmbito de aplicação do diploma, como por exemplo, o Decreto-Lei n.º 133/2009, relativo aos contratos de crédito aos consumidores<sup>9</sup> e Decreto-Lei 57/2008, relativo ao regime aplicável às práticas comerciais desleais das empresas nas relações com os consumidores.<sup>10</sup>

O Decreto lei 84/2021 que regula a compra e venda de bens, essencial para esta dissertação, que será aprofundado ao longo dos próximos capítulos, segue o mesmo previsto no Decreto-Lei 57/2008, e limita o consumidor à pessoa singular, excluindo-se, portanto, as colectivas.<sup>11</sup>

Entretanto o conceito mais relevante, é o constante no art. 2º, nº1, da Lei de Defesa do Consumidor (lei 24/96 de 31 de julho): *Considera-se consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma actividade económica que vise a obtenção de benefícios.*

---

<sup>7</sup> A proteção do consumidor também se encontra prevista nos arts. 81, i e 99, e da CRP.

<sup>8</sup> Ainda hoje, é muito debatido em Portugal a inexistência de um Código próprio de defesa do consumidor. A doutrina divide-se entre aqueles que defendem a criação deste, para facilitar o acesso do próprio consumidor à lei e seus procedimentos e para gerar uma unificação inclusive do próprio conceito de consumidor, tais como Pinto Monteiro, e entre aqueles que acreditam que a criação de um Código criaria grande desgaste e constante alteração de conteúdo tendo em vista a grande quantidade sobretudo de directivas promulgadas no seio da União Europeia.

<sup>9</sup> Art. 4º, 1.a): «Consumidor» a pessoa singular que, nos negócios jurídicos abrangidos pelo presente decreto lei, atua com objetivos alheios à sua actividade comercial ou profissional

<sup>10</sup> Art. 3º.a): «Consumidor» qualquer pessoa singular que, nas práticas comerciais abrangidas pelo presente decreto-lei, actue com fins que não se incluam no âmbito da sua actividade comercial, industrial, artesanal ou profissional;

<sup>11</sup> Essa limitação à pessoa singular apresenta-se como novidade no âmbito da matéria de compra e venda de bens, pois o Decreto-lei que anteriormente dispunha desta matéria ora DL 67/2003, definia o consumidor exatamente nos mesmos parâmetros da lei 24/96, que não faz limitação ao sujeito, podendo ser pessoa singular ou coletiva.

Este conceito, segundo o Professor Carlos Ferreira de Almeida pode ser analisado a partir de quatro elementos: Subjetivo, objetivo, teleológico e relacional<sup>12</sup>. Segundo este, o conceito de consumidor, mais do que um qualificativo restritivo é um qualificativo situacional, relacional, que não respeita a certas pessoas em especial, mas as pessoas enquanto consideradas nas suas relações com o fornecedor de bens e serviços para uso privado.<sup>13</sup>

No que toca o elemento subjetivo, nota-se que o legislador não delimitou se o consumidor deverá ser pessoa física ou jurídica, restringindo-se apenas a denominação de “todo aquele”, diferentemente dos Decretos-Lei nº 133/2009, 57/2008 e 84/2021, que restringem à pessoa singular.

Este elemento subjetivo causa grande problemática perante a doutrina, tendo em vista que, existe “*divergência na inclusão ou na exclusão das pessoas, físicas (singulares) ou jurídicas (colectivas), que, numa relação jurídica concreta estabelecida com um profissional, atuem no âmbito de uma actividade económica, quando não tenham conhecimentos específicos no que respeita ao negócio em causa.*”<sup>14</sup> Ou seja, parte da doutrina visa restringir ao menos, que pessoas jurídicas devem receber amparo à luz da legislação consumerista, com a preocupação de que ocorra uma banalização da aplicação da lei.

Entretanto, no decorrer da análise dos elementos subsequentes, será possível visualizar uma restrição do elemento subjetivo.

Seguindo ainda a abrangência do elemento supra mencionado, o elemento objetivo, o qual refere-se a parte “*a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços e transmitidos quaisquer direitos*”, parece abarcar qualquer relação contratual estabelecida entre as partes, o que ainda não ajuda a formular um critério delimitativo dos componentes de uma relação de consumo.

O elemento teleológico por sua vez, refere-se à parte “*destinados a uso não profissional*”, e tem uma função fulcral na delimitação dos sujeitos constantes no elemento subjetivo. Isto porquê, destinação de uso não profissional, traduz-se em destinação a uso

---

<sup>12</sup>ALMEIDA, Carlos Ferreira, Direito do Consumo, cit., p. 29. Almedina.

<sup>13</sup> ALMEIDA, Carlos Ferreira. Negócio Jurídico de Consumo, 1985, pgs. 6 e 7

<sup>14</sup> CARVALHO, Jorge Morais. Os Contratos De Consumo - Reflexão sobre a Autonomia Privada no Direito do Consumo. Dissertação para doutoramento em direito privado na Faculdade de Direito da Universidade Nova De Lisboa. PG. 20. 2011.

privado<sup>15</sup>, o consumidor é destinatário fático e económico do bem. Uma vez que o bem seja adquirido, este não poderá ser embutido novamente na cadeia de consumo.

Carlos Ferreira de Almeida, enuncia que a destinação a um uso não profissional traduz-se em uma finalidade negativa, e a destinação ao uso privado em finalidade positiva.<sup>16</sup>

Nota-se agora que, a problemática do elemento subjetivo está praticamente resolvida. Isso porque, depreende-se que o problema levantado nem deveria estar em causa, tendo em vista que não se trata de uma questão de um sujeito ter ou não conhecimentos específicos no que respeita ao negócio em causa ou experiência naquele âmbito profissional, mas uma questão exclusivamente acerca da destinação do uso. “O conceito de “uso não profissional” afasta-se da noção de “destinatário final””<sup>17</sup>, como é o caso do direito brasileiro.

É nítido que o elemento teleológico não visa definir que categoria de pessoa (física ou colectiva) pode vir a ser considerada consumidor, mas quais os atos, ora destinações ao uso do objeto ou serviço que caracterizam o consumidor.

O último elemento é o relacional, que representa a parte, “*pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios*”. Neste último elemento, a finalidade positiva está destinada à contraparte em relação ao consumidor.

Outro elemento deveras importante é a questão da vulnerabilidade do consumidor. Embora esta questão não tenha tanta ênfase como acontece no ordenamento jurídico brasileiro, não deixa de ter sua relevância.

Mediante o art. 60 da CRP, visto anteriormente, depreende-se que a própria Constituição tem uma especial proteção em face de sua vulnerabilidade e hipossuficiência.<sup>18</sup>

Praticamente todo o consumidor se encontra em situação de vulnerabilidade tendo em conta sua posição no mercado. Este enfrenta fornecedores, vendedores e empresários

---

<sup>15</sup> Nesse sentido se posiciona a Professora Teresa Estévez Abeleira: “será tal todo aquel a quien le sean suministrados bienes, prestados servicios o transmitidos cualesquiera derechos “destinados a un uso no profesional”, esto es, personal, familiar o doméstico”. Em outras palavras, uso privado. ABELEIRA, Teresa Estévez. Estudos de Direito do Consumidor. Centro de Direito do Consumo. Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra. N° 10. 2016.

<sup>16</sup> ALMEIDA, Carlos Ferreira de. Os Direitos dos Consumidores. Coimbra: Almedina, 1982, p. 209 e 210.

<sup>17</sup> “O conceito de destinatário final pode ser interpretado no sentido de proteger o adquirente profissional que não integre o bem ou serviço no circuito produtivo.” CARVALHO, Jorge Morais. Revista IBRADIM de Direito Imobiliário. No 1 | Novembro 2018.

<sup>18</sup> Prevendo desde logo direito à qualidade de produtos e serviços, reparação de danos, proteção à saúde e segurança dos interesses económicos dos consumidores.

qualificados e está à mercê da informação que lhe é fornecida. Estando por isso mais propenso a sofrer com publicidade enganosa, práticas comerciais desleais, promoções inexistentes, dentre outros. A identificação da vulnerabilidade tem justamente a serventia de identificar uma falta de equidade do mercado em que o consumidor se encontra e, por conseguinte, merecerá uma solução para o restabelecimento desta, nem que seja através mecanismos específicos ao consumidor para que este objetivo seja alcançado.<sup>19</sup>

Entretanto, o grau de vulnerabilidade pode variar de consumidor para consumidor, existindo classes que merecem uma maior proteção, tendo em vista as características intrínsecas do sujeito, como idade, condição sócio-económica, saúde, etc.

O consumidor médio, o qual não está na posição de vulnerabilidade agravada, mas que não deixa de ser acometido por esta<sup>20</sup>, teve seu critério primeiramente estabelecido pela Directiva 2005/29/CE Do Parlamento Europeu E Do Conselho de 11 de Maio de 2005, que através do princípio da proporcionalidade, a fim de possibilitar a aplicação efetiva da mesma, estabeleceu o consumidor médio como *normalmente informado e razoavelmente atento e advertido, tendo em conta factores de ordem social, cultural e linguística*.<sup>21</sup> Entretanto, por estas razões estabelece desde logo que não se trata de um critério estatístico, tendo as autoridades e tribunais nacionais, a competência para exercer a sua faculdade de julgamento tendo em conta a jurisprudência do Tribunal de Justiça, para determinar a reacção típica do consumidor médio num determinado caso.<sup>22</sup>

Através da análise de acórdãos comunitários, é possível estabelecer pontos de referência que permitem a concretização do conceito de consumidor médio tendo por base um núcleo específico de consumidores e não, como chegou a ser sugerido, a generalidade

---

<sup>19</sup> PASSINHAS, Sandra. O Lugar da Vulnerabilidade no Direito do Consumidor Português. Estudos do Direito do Consumidor. CDC/FDUC. Pg. 261. 2019.

<sup>20</sup> Nesse sentido enuncia Sandra Passinhas: “O conceito de consumidor médio não exclui a consideração da vulnerabilidade, porquanto à condição de agente no mercado é inerente à potencial sujeição a um desequilíbrio desvantajoso”. PASSINHAS, Sandra. Ob. Cit.

<sup>21</sup> A directiva ainda prevê disposições que têm por fim evitar a exploração de consumidores que pelas suas características são particularmente vulneráveis a práticas comerciais desleais.

<sup>22</sup> No entanto, em face de críticas da doutrina e tribunais nacionais quanto à concepção de consumidor médio, e dificuldade de identificação de qual grupo de consumidores se enquadraria como vulnerável ou não, a Directiva (UE) 2019/2161 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de novembro de 2019, a fim de assegurar uma melhor aplicação e a modernização das regras da União em matéria de defesa dos consumidores, alterou o texto do artigo 3º nº 5 e estabeleceu: A presente diretiva não impede os Estados-Membros de adotarem disposições para proteger os legítimos interesses dos consumidores quanto a práticas comerciais ou de marketing agressivas ou enganosas, levadas a cabo no quadro de visitas não solicitadas de um profissional a casa de um consumidor ou de excursões organizadas por um profissional tendo por objetivo ou efeito promover ou vender produtos aos consumidores. Essas disposições devem ser proporcionadas, não discriminatórias e justificadas por motivos de defesa do consumidor.

dos consumidores europeus. São alguns deles: o local de origem do consumidor (que em termos comunitários deve, naturalmente, ser entendido como a nacionalidade); o "típico" consumidor de produtos daquela natureza, os consumidores de língua comum,<sup>23</sup> idade do consumidor, literacia, condições sócio-económicas, e o preço do produto ou serviço.

Em consonância, o Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 12 de maio de 2005<sup>24</sup> preceitua: *“O consumidor a ter em conta é o consumidor médio, embora tal conceito se deva considerar flexível e variável, nele se enquadrando vários sub-tipos de consumidores, como o consumidor profissional e especializado ou o "mais atento" no caso de produtos de preço muito elevado ou, então "o perfil de um consumidor médio menos diligente no caso dos produtos terem um baixo preço e um largo consumo”*.

Na mesma esteira, o Acórdão do STJ de 22 de abril de 2021<sup>25</sup> versa sobre a capacidade distintiva dos elementos comuns de marcas de vinho sob comparação e a relevância dessa capacidade distintiva na verificação do requisito de imitação de marca – a semelhança fonética e sonora – e o impacto de tais semelhanças na aferição do risco de confusão entre as marcas, entendeu que *“no caso concreto, o consumidor de vinhos é um consumidor particularmente atento e informado, que sabe bem o que procura quando compra vinho, não sendo provável nem expectável que confunda duas marcas tão diferentes, e ainda para mais em regiões demarcadamente diferentes do nosso País.”* Resta claro a aplicação de um dos pontos de referência citados anteriormente para aferição do consumidor médio, no caso não vulnerável: "típico" consumidor de produtos daquela natureza.

Todavia, a jurisprudência portuguesa, essencialmente em matéria de propriedade industrial, vem se posicionando no sentido de conceber o conceito de consumidor médio como um "consumidor medianamente atento", diferente do que se estabelece a Directiva 2005/29/CE Do Parlamento Europeu E Do Conselho de 11 de Maio de 2005 (*normalmente informado e razoavelmente atento e advertido*), como se pode ver a título de exemplo no Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa de 24 de abril de 2012<sup>26</sup> : *“O*

---

<sup>23</sup> RODRIGUES, Hélio T. Rigor. O conceito Consumidor Médio no Panorama Comunitário: Subsídios para a sua compreensão. Revista Portuguesa de Direito do Consumo. Núm. 58, June 2009.

<sup>24</sup> <https://jurisprudencia.csm.org.pt/ecli/ECLI:PT:STJ:2005:05B2005.49/>

<sup>25</sup> <http://www.dgsi.pt/jstj.nsf/954f0ce6ad9dd8b980256b5f003fa814/a19d12a7fd30029f802586d800496710?OpenDocument>

<sup>26</sup> <http://www.dgsi.pt/jtrl.nsf/33182fc732316039802565fa00497eec/54b1f6118d3cfa6380257a02003821bf?OpenDocument>

problema coloca-se em relação ao consumidor normal (o chamado consumidor médio), isto é, medianamente diligente e medianamente informado.”<sup>27</sup>

## 1.2 ANÁLISE BRASILEIRA

Diferente de Portugal, o ordenamento brasileiro conta com um código específico (CDC) que estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, à luz do preceito constitucional do art. 5º, inciso XXXII: *o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor* e em consonância com o art. 70, inciso V do mesmo diploma, onde são elencados os princípios gerais da atividade económica, sendo a defesa do consumidor como um dos princípios basilares.

A lei nº 8.078, denominada, Código de Defesa do Consumidor, foi promulgada em 11 de setembro de 1990, embora já tenha decorrido certo tempo desde a sua promulgação, ainda gera divergência tanto doutrinal quanto jurisprudencial.

O conceito *stricto sensu* de consumidor encontra-se elencado no art. 2º do Código de Defesa do Consumidor que prevê: *Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.*

Nota-se que, assim como em Portugal, o Código de Defesa do Consumidor não traz a definição de relação jurídica de consumo, trazendo apenas as definições de consumidor e fornecedor<sup>28</sup>, sendo estes relacionais e dependentes<sup>29</sup>, ou seja, só existirá um consumidor se também existir um fornecedor, bem como um produto ou serviço<sup>30</sup>, o que nos leva à

---

<sup>27</sup> Também vemos no Tribunal da Relação do Porto de 28 de outubro de 2013: “O padrão é o consumidor médio, razoavelmente informado, mas não particularmente atento às especificidades próprias das marcas.” O acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa, de 13 de janeiro de 2009, refere que “O risco de confusão depende de vários factores, nomeadamente do tipo de consumidores(...) Os consumidores a considerar são, em primeiro lugar, aqueles a quem os produtos ou serviços assinalados se destinam. Depois, de entre estes, ao consumidor médio, nem particularmente atento, nem particularmente distraído. O consumidor que releva no contexto do direito das marcas, é, pois, uma figura flexível e variável”.

<sup>28</sup> Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

<sup>29</sup> MIRAGEM, Bruno. Curso de direito do consumidor, p. 84.

<sup>30</sup> Para Luiz Antonio Rizzato “o CDC incide em toda relação que puder ser caracterizada como de consumo. Haverá relação jurídica de consumo sempre que se puder identificar num dos polos da relação o consumidor, no outro, o fornecedor, ambos transacionando produtos e serviços”. NUNES, Luiz Antonio Rizzatto. Curso de direito do consumidor (com exercícios). 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2009, p. 71.

novamente uma necessidade de interpretação dos elementos que compõem a relação jurídica, seguindo a mesma linha de raciocínio adotada em Portugal.

A análise segundo a doutrina brasileira se mostra um pouco mais aglutinada do que a Portuguesa, isso porquê, a maior parte da doutrina considera que os elementos objetivos e subjetivos, já se mostram suficientes para aferição da relação jurídica de consumo, sendo o elemento relacional embutido nestes.

O elemento teleológico utilizado pela doutrina portuguesa, acaba por ser tão complexo e divergente na doutrina brasileira, que essa denominação quase não aparece, com algumas exceções como Nelson Nery Jr<sup>31</sup>. Isso ocorre porquê, o elemento teleológico define justamente a finalidade do consumidor dentro da relação jurídica, ou seja, ele que vai ditar se o consumidor é “destinatário final”, assim como prevê o conceito de consumidor no CDC.

Tendo em vista a complexidade do art. 2º *in fine*, que preceitua o consumidor necessariamente como destinatário final, passemos à análise das principais correntes doutrinárias, que pela amplitude do termo, dividem-se em três correntes: finalista (subjetiva), finalista mitigada e maximalista (objetiva).

A teoria finalista, possui um sentido mais restrito do que as outras, no sentido de considerar que o consumidor, ora destinatário final, é aquele que, ao adquirir um produto ou contratar um serviço, satisfaça sua própria necessidade, sem que esta utilização, resulte em uma finalidade comercial como por exemplo revenda, ou profissional, pois o bem seria novamente um instrumento de produção.<sup>32</sup> Deste modo, para esta teoria o consumidor além de ser destinatário fático, também é destinatário econômico do bem, sendo este retirado totalmente da cadeia de consumo. Sendo essa em regra, a Teoria definida pelo STJ como a mais adequada para aferição da qualidade de um consumidor.<sup>33</sup>

---

<sup>31</sup> Nelson Nery Jr. define que se “a aquisição for apenas meio para que o adquirente possa exercer outra atividade, não terá adquirido como destinatário final e, conseqüentemente, não terá havido relação de consumo. A chave para a identificação de uma relação jurídica como sendo de consumo é, portanto, o elemento teleológico: destinação final, ao consumidor, do produto ou serviço.

<sup>32</sup> Neste caso, não haveria a exigida “destinação final” do produto ou do serviço, ou, como afirma o STJ, haveria consumo intermediário, ainda dentro das cadeias de produção e de distribuição. MARQUES, Claudia Lima in BENJAMIN, Antônio Herman V. Manual de direito do consumidor. 2. ed. rev. atual. e ampl., São Paulo: Revista dos Tribunais, 2009. p. 71.

<sup>33</sup> 1. A jurisprudência do STJ se encontra consolidada no sentido de que a determinação da qualidade de consumidor deve, em regra, ser feita mediante aplicação da teoria finalista, que, numa exegese restritiva do art. 2º do CDC, considera destinatário final tão somente o destinatário fático e econômico do bem ou serviço, seja ele pessoa física ou jurídica. 2. Pela teoria finalista, fica excluído da proteção do CDC o consumo intermediário, assim entendido como aquele cujo produto retorna para as cadeias de produção e distribuição, compondo o custo (e, portanto, o preço final) de um novo bem ou serviço. Vale dizer, só pode ser

A ministra do STJ, Nancy Andrighi, esclarece que, “*a primeira escola de pensamento, chamada subjetiva ou finalista, considera que a aquisição ou uso de bem ou serviço para o exercício de atividade econômica, civil ou empresarial (CC/02, art. 966, caput e parágrafo único), descaracteriza requisito essencial à formação da relação de consumo, qual seja, ser o consumidor o destinatário final da fruição do bem.*”<sup>34</sup>

Salienta-se que, esta corrente não impede que o consumidor em si seja um profissional, o que ocorre é que a destinação do produto ou serviço adquirido não poderá estar inserida na atividade profissional do consumidor. A destinação deverá ser exclusivamente para uso privado. Isto porque, a corrente finalista tem grande enfoque na vulnerabilidade do consumidor, e parte do pressuposto de que uma pessoa física ou jurídica, com conhecimentos específicos no que tange o negócio em causa ou tenha experiência naquele âmbito profissional, tem uma maior capacidade de valoração aquisitiva, o que faz cair por terra a sua “suposta vulnerabilidade”. O art. 4, I do CDC enuncia a tutela de proteção ao consumidor tendo como pressuposto o princípio do reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo, e por esta razão a corrente finalista tem este caráter tão restritivo da definição deste. Busca-se avaliar quem merece a tutela trazida pelo CDC e quem não a necessita, tem o condão principal de identificar que sujeito configura-se propriamente como consumidor.

A corrente finalista mitigada amplia o conceito de consumidor para alcançar a pessoa física ou jurídica que, embora não seja a destinatária final do produto ou serviço, esteja em situação de vulnerabilidade técnica, jurídica ou fática em relação ao fornecedor<sup>35</sup>. Decorre da mitigação dos rigores da teoria finalista para autorizar a incidência do CDC nas

---

considerado consumidor, para fins de tutela pela Lei n. 8.078/90, aquele que exaure a função econômica do bem ou serviço, excluindo-o de forma definitiva do mercado de consumo. Recurso Especial nº1.195.642/RJ, Rel. Ministra Nancy Andrighi, 3ª T., DJe 21-11-2012.

<sup>34</sup>ANDRIGHI, Fátima Nancy. Disponível em: <[http://bdjur.stj.gov.br/xmlui/bitstream/handle/2011/604/Conceito\\_Consumidor\\_Direito.pdf?sequence=4](http://bdjur.stj.gov.br/xmlui/bitstream/handle/2011/604/Conceito_Consumidor_Direito.pdf?sequence=4)>. Acesso em 18/06/2021. Pg. 1.

<sup>35</sup> A doutrina tradicionalmente aponta a existência de três modalidades de vulnerabilidade: técnica (ausência de conhecimento específico acerca do produto ou serviço objeto de consumo), jurídica (falta de conhecimento jurídico, contábil ou econômico e de seus reflexos na relação de consumo) e fática (situações em que a insuficiência econômica, física ou até mesmo psicológica do consumidor o coloca em pé de desigualdade frente ao fornecedor). Mais recentemente, tem se incluído também a vulnerabilidade informacional (dados insuficientes sobre o produto ou serviço capazes de influenciar no processo decisório de compra).

hipóteses em que a parte, embora não seja tecnicamente a destinatária final do produto ou serviço, se apresenta em situação de vulnerabilidade.<sup>3637</sup>

Em contraposição à ministra Nancy Andrichi, citada anteriormente, o ministro Ricardo Villas Boas Cuêva, também do STJ, enuncia: “*O CDC poderá ser utilizado para amparar concretamente o investidor ocasional, não abrangendo em seu âmbito de proteção, aquele que desenvolve atividade de investimento de maneira reiterada e profissional.*”<sup>38</sup>

Entretanto, nota-se logo que por mais coesa que seja esta corrente, na prática ela é aplicada com mais dificuldade, isso porquê, para analisar se uma pessoa jurídica é efetivamente vulnerável, é preciso que seja realizado o exame *in concreto* do conceito de consumidor e a posição de fragilidade em que se insere na relação jurídica, como é o caso onde se envolvem pequenas empresas que utilizam insumos para produção, mas não em sua área de expertise. Nestas condições restaria provada sua posição vulnerável perante o fornecedor, conclui-se pela destinação final de consumo prevalente.<sup>3940</sup>

Todavia, a partir do momento onde se possa enquadrar a pessoa colectiva como investidor profissional, ou seja, mesmo que esta não detenha expertise sobre o bem, entretanto o adquire reiteradamente, esta conseqüentemente não terá a proteção do CDC, não sendo portanto uma relação de consumo, mas uma relação civil, já que com o tempo deixará de ser a parte mais fraca da relação de consumo, evoluindo para uma relação

---

<sup>36</sup> Acórdão n.1188548, 07104893320178070020, Relator: MARIA DE LOURDES ABREU, 3ª Turma Cível, Tribunal de Justiça do Distrito Federal. Data de Julgamento: 25/07/2019, Publicado no DJE: 02/08/2019.

<sup>37</sup> A jurisprudência do STJ, tomando por base o conceito de consumidor por equiparação previsto no art. 29 do CDC, tem evoluído para uma aplicação temperada da teoria finalista frente às pessoas jurídicas, num processo que a doutrina vem denominando finalismo aprofundado, consistente em se admitir que, em determinadas hipóteses, a pessoa jurídica adquirente de um produto ou serviço pode ser equiparada à condição de consumidora, por apresentar frente ao fornecedor alguma vulnerabilidade, que constitui o princípio-motor da política nacional das relações de consumo, premissa expressamente fixada no art. 4º, I, do CDC, que legitima toda a proteção conferida ao consumidor. Recurso Especial nº1.195.642/RJ, Rel. Ministra Nancy Andrichi, 3ª T., DJe 21-11-2012.

<sup>38</sup> CUÊVA, Ricardo Villas Boas. Seminário: Novas Tendências do Direito Imobiliário. 11 de novembro de 2019.

<sup>39</sup> BENJAMIN, Antônio Herman de V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. Manual de direito do consumidor, p. 87.

<sup>40</sup> Assim preconiza o Superior Tribunal de Justiça, em acórdão outrora citado: “Numa relação inter empresarial, para além das hipóteses de vulnerabilidade já consagradas pela doutrina e pela jurisprudência, a relação de dependência de uma das partes frente à outra pode, conforme o caso, caracterizar uma vulnerabilidade legitimadora da aplicação da Lei n. 8.078/90, mitigando os rigores da teoria finalista e autorizando a equiparação da pessoa jurídica compradora à condição de consumidora.” Recurso Especial nº1.195.642/RJ, Rel. Ministra Nancy Andrichi, 3ª T., DJe 21-11-2012.

paritária, perdendo o requisito primordial da vulnerabilidade.<sup>41</sup> Para além, o Superior Tribunal de Justiça, em entendimento consolidado, aduz que a comprovação da vulnerabilidade da pessoa jurídica é pressuposto *sine qua non* para que esta seja enquadrada como consumidora à luz do CDC.

Já a corrente maximalista, muito mais abrangente, define o consumidor como destinatário fático e não económico como nas anteriores. Aqui, considera-se consumidor aquele adquirente ou o usuário que retira o bem de circulação, independentemente da sua finalidade. Para a teoria maximalista, esse ato é de consumo, mesmo que o praticante seja uma empresa que venha a utilizar o produto como insumo de sua produção. Por isso, o conceito de destinatário final nesta corrente é muito amplo, pois bastará o simples fato de o adquirente retirar o bem ou serviço de circulação e não da cadeia de consumo.

Antônio Carlos Efig, entende a definição do art. 2º como sendo puramente objetiva, não importando a finalidade da aquisição ou do uso do produto ou serviço, podendo até mesmo haver intenção de lucro.<sup>42</sup>

Pela abrangência da corrente maximalista, esta acaba por ser a corrente minoritária, pois tem a tendência de dar o amparo próprio de uma relação de consumo, em uma relação cível.

Tem-se, portanto, o entendimento majoritário da jurisprudência de que a corrente finalista seja a mais acertada, e inclusive, é a que mais se assemelha aos critérios da relação de consumo do ordenamento jurídico português, tendo como princípios basilares para identificação do consumidor a aplicação do princípio da vulnerabilidade<sup>43</sup> e a destinação económica não profissional do produto ou do serviço.

---

<sup>41</sup> Nesse mesmo sentido, se posiciona Cláudia Lima Marques, precursora da Teoria finalista: “Considera-se que restringindo o campo de aplicação do CDC àqueles que necessitam de proteção, ficará assegurado um nível mais alto de proteção para estes, pois a jurisprudência será construída em casos, onde o consumidor era realmente a parte mais fraca da relação de consumo e não sobre casos em que profissionais consumidores reclamam mais benesses do que o Direito Comercial já lhes concede”. MARQUES, Cláudia Lima. Contratos no Código de Defesa do Consumidor – o novo regime das relações contratuais, São Paulo, Revista dos Tribunais, 1992, pgs. 254. Assim como o Professor Thierry Bourgoignie que aceita profissionais como consumidores, desde que não exista similitude entre o bem ou o serviço objeto do pretendido ato de consumo e a sua atividade produtiva habitual e, cumulativamente, que o volume de seus negócios na qualidade de fornecedor não exceda um certo limite. BOURGOIGNIE, Thierry. O conceito jurídico de consumidor. Direito do Consumidor. São Paulo, v. 2, p. 7.1992.

<sup>42</sup> EFING, Antônio Carlos. Contratos e Procedimentos Bancários à Luz do Código de Defesa do Consumidor. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1999. p. 46.

<sup>43</sup> A vulnerabilidade do consumidor fundamenta o sistema de consumo. E em razão dela que foi editado o CDC, que busca retomar o equilíbrio a essa relação frequentemente desigual entre consumidor e fornecedor. BRAGA NETTO, Felipe Peixoto. Manual do Direito do Consumidor – À luz da jurisprudência do STJ. 10 ed. rev. e ampl. São Paulo: Juspodivm, 2013. BRASIL. Lei 8.078 de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L8078compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078compilado.htm)>

É de extrema importância salientar, que por mais que o princípio da vulnerabilidade seja um dos mais relevantes no direito do consumidor brasileiro, este não se confunde com o princípio da hipossuficiência.

A hipossuficiência do consumidor é um conceito fático, e não jurídico<sup>44</sup> diferentemente da vulnerabilidade, e se altera mediante as condições de cada caso concreto, podendo ser técnica, no caso da falta de conhecimento do consumidor em relação ao produto adquirido. Assim como no caso deste não conseguir em uma situação jurídica obter a prova que se tornaria indispensável para responsabilizar o fornecedor pelo dano.<sup>45</sup> Ou ainda hipossuficiência fática, tendo em vista a disparidade sócio-econômica em relação ao fornecedor. Logo, conclui-se que todo consumidor é vulnerável, mas nem todo consumidor é hipossuficiente, pois vai depender de cada caso concreto.

Este princípio é fulcral pois diante da hipossuficiência do consumidor é que nasce o princípio da inversão do ônus da prova, previsto no art. 6º, VIII do CDC<sup>46</sup>. Este artigo tem o condão de estipular como direito básico do consumidor, a facilitação de sua defesa através da possibilidade da inversão do ônus da prova quando se detetar que este seja hipossuficiente ou a critério do juiz quando se tratar de alegação verossímil.

Entretanto, por estarmos diante de uma matéria verdadeiramente processual, o Código de Processo Civil é trazido em questão. Visando balancear o ônus da prova, o parágrafo primeiro do artigo 373<sup>47</sup> vem justamente buscar evitar a imposição de uma prova impossível ou de dificuldade excessiva ao fornecedor, também chamada pela doutrina de “prova diabólica”. Tendo grandes doutrinadores como Flávio Tartuce e Daniel Assumpção Amorim Neves a defenderem que: “uma cláusula contratual que atribua ao fornecedor o ônus probatório de uma prova diabólica também seja considerada nula, nos termos do art. 373 do CPC.”<sup>4849</sup>

---

<sup>44</sup> TARTUCE, Flávio. NEVES, Daniel Amorim Assumpção. Manual de Direito do Consumidor - Direito Material e Processual. 5ª Ed. 2016.Pg. 42

<sup>45</sup> TARTUCE, Flávio. NEVES, Daniel Amorim Assumpção. Manual de Direito do Consumidor, Ob. Cit.Pg. 42

<sup>46</sup> Também chamada de inversão judicial ou *ope judicis*.

<sup>47</sup> Art. 373. O ônus da prova incumbe: § 1º Nos casos previstos em lei ou diante de peculiaridades da causa relacionadas à impossibilidade ou à excessiva dificuldade de cumprir o encargo nos termos do caput ou à maior facilidade de obtenção da prova do fato contrário, poderá o juiz atribuir o ônus da prova de modo diverso, desde que o faça por decisão fundamentada, caso em que deverá dar à parte a oportunidade de se desincumbir do ônus que lhe foi atribuído.

<sup>48</sup> TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Assumpção Amorim. Manual de Direito do Consumidor: Direito Material e Processual. 7.ed. Rio de Janeiro: Forense, São Paulo: Editora Método, 2018. p. 720.

<sup>49</sup> Posição esta que também vai de encontro com a jurisprudência, como se pode ver no Acórdão do Tribunal de Pernambuco: “Embora seja autorizada a inversão do ônus da prova em favor do consumidor, este não

Outros princípios também se mostram inerentes a uma relação de consumo, como é o caso do princípio da boa-fé objetiva, que funciona como uma espécie de regra de conduta, sendo o dever, imposto a quem fizer parte de uma relação negocial, de agir com lealdade e cooperação, não sendo permitidas condutas que possam esvaziar as legítimas expectativas da outra parte, a fim de que possa se estabelecer o equilíbrio das relações de consumo. Este princípio, também se desponta como um dos princípios de maior relevância, cuja inobservância poderá ocasionar a anulação de um negócio jurídico, seja de cláusulas específicas ou gerais, o que ocorre de maneira muito comum nos contratos de adesão.

Quando estamos diante do princípio de equilíbrio das relações de consumo, para que haja de fato mesmo este equilíbrio, é necessária uma avaliação minuciosa de ambos os polos da relação. Por óbvio que se estivermos diante de um consumidor hipervulnerável, como é o caso por exemplo dos idosos, crianças e portadores de deficiência, estes merecerão um tratamento acima do consumidor regular, seguindo, portanto, a premissa da expressão aristotélica “*devemos tratar igualmente os iguais e desigualmente os desiguais, na medida de sua desigualdade*”.

## 2 . A FALTA DE CONFORMIDADE DO PRODUTO

### 2.1 ANÁLISE PORTUGUESA

Em Portugal, o Decreto-lei 84/2021<sup>50</sup>, promulgado em 13 de outubro de 2021, transpõe para a ordem jurídica nacional a Directiva n.º 2019/771 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 2019, relativa a certos aspetos dos contratos de compra e venda de bens, revogando e substituindo conseqüentemente a Directiva n.º 1999/44/CE e o Decreto-lei que a transpunha 67/2003, vigente há quase 20 anos.

O novo regime jurídico vem principalmente com o intuito de promover uma harmonização total consoante as demais directivas de proteção do consumidor, inspirando

---

pode ser desobrigado de provar minimamente o fato constitutivo do seu direito, sendo certo que a medida é inadequada quando a parte adversa não puder fazer prova do fato negativo alegado, já que a impossibilidade absoluta de realização equipará-la-ia à chamada “prova diabólica”. TJ-PE – AGV: 3653376 PE, Relator: Stênio José de Sousa Neiva Coêlho, Data de Julgamento: 24/02/2015, 1ª Câmara Cível, Data de Publicação: 04/03/2015.

<sup>50</sup> <https://dre.pt/dre/detalhe/decreto-lei/84-2021-172938301>

a confiança do consumidor europeu, de que terá uma proteção uniforme ao adquirir bens e serviços em qualquer Estado-Membro.<sup>51</sup>

O novo decreto-lei traz consigo sensíveis alterações no que toca os direitos do consumidor na compra e venda de bens, desde o princípio da conformidade a uma inserção de hierarquia entre os direitos do consumidor em caso de não conformidade do bem, questão essa outrora muito debatida pela doutrina, como será visto adiante.

A falta de conformidade abre um leque muito maior do que o mero defeito do produto, “a conformidade é sempre avaliada pela operação que consiste em comparar a prestação estipulada (explícita ou implicitamente) no contrato e a prestação efetuada”<sup>52</sup>, podendo-se estar diante da qualidade, quantidade, identidade, funcionamento, segurança, dentre outros.

Segundo Jorge Morais de Carvalho, no ordenamento jurídico português, o consumidor possui uma dupla garantia da conformidade do bem, sendo a garantia de seu bom estado do bem e a garantia do seu bom funcionamento<sup>53</sup>, tendo em vista o art. 4º da lei n.º 24/96, com o título “Direito à qualidade dos bens e serviços”. Na referida lei, é possível aferir que por qualidade, subentende-se o conjunto de estado do bem e seu efetivo funcionamento, de acordo com o nº 2 do supracitado artigo, que prevê: “o fornecedor de bens móveis não consumíveis está obrigado a garantir o seu bom estado e o seu bom funcionamento por período nunca inferior a um ano.”

Nesta esteira o DL 84/2021 em seu art. 6º e 7º vem estabelecer os critérios objetivos<sup>54</sup> e subjetivos<sup>55</sup> de conformidade, e referem-se exatamente ao bom funcionamento e o bom

---

<sup>51</sup> PASSINHAS, Sandra. O novo regime da compra e venda de bens de consumo – exegese do novo regime legal. Revista de Direito Comercial. 2021. Pg.1465.

<sup>52</sup> CARVALHO, Jorge Morais, Manual de Direito do Consumo, 2ª ed., Coimbra, Almedina, 2014, p. 187.

<sup>53</sup> CARVALHO, Jorge Morais. Ob. Cit.. Pg. 505.

<sup>54</sup> “Ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam; Corresponder à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato, sempre que aplicável; Ser entregues juntamente com os acessórios, incluindo a embalagem, instruções de instalação ou outras instruções que o consumidor possa razoavelmente esperar receber, sempre que aplicável; e Corresponder à quantidade e possuir as qualidades e outras características, inclusive no que respeita à durabilidade, funcionalidade, compatibilidade e segurança, habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo considerando, designadamente, a sua natureza e qualquer declaração pública feita pelo profissional, ou em nome deste, ou por outras pessoas em fases anteriores da cadeia de negócio, incluindo o produtor, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem.”

<sup>55</sup> “Correspondem à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade e detêm a funcionalidade, a compatibilidade, a interoperabilidade e as demais características previstas no contrato de compra e venda; São adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes; São entregues juntamente com todos os acessórios e instruções, inclusivamente de instalação, tal como estipulado no contrato de compra e venda; e São fornecidos com todas as atualizações, tal como estipulado no contrato de compra e venda.”

estado do bem. Seja em detrimento de previsão contratual ou acordo entre as partes (critério subjetivo), seja por características intrínsecas e esperadas do próprio bem (critério objetivo).

Esta nova previsão de critérios positivos de conformidade, acabam por elevar a qualidade dos produtos, que para estarem conformes, precisam corresponder com os critérios fixados.

O referido Decreto trouxe a novidade do requisito subjetivo de conformidade de que os bens deverão ser entregues juntamente com todos os acessórios e instruções, inclusivamente de instalação, tal como estipulado no contrato de compra e venda. Esta exigência, assente no critério das expectativas razoáveis do consumidor, não é formulada na lei nacional, embora aquele critério possa ser relevante já para a interpretação do contrato de venda, de modo a dever incluir os acessórios, embalagem e instruções em causa, e também para a concretização, segundo a boa-fé, dos deveres acessórios de prestação que acompanham o dever de prestação principal.<sup>56</sup>

O novo Decreto ainda dividiu os bens imóveis em uma secção autónoma, conferindo a estes, seus próprios padrões de conformidade incluindo requisitos de segurança, de habitabilidade, de proteção ambiental e de funcionalidade de modo a assegurar a aptidão dos mesmos ao uso a que se destinam durante o período de vida útil técnica e economicamente razoável.

Denota-se uma grande diferença em relação ao DL 67/2003, pois no que tange a conformidade do contrato, já que em seu art. 2º apenas dispunha critérios relevantes e mais genéricos para o entendimento de uma não conformidade do contrato, dando ainda uma margem extra ao consumidor que também poderia provar outro fato que ocasionasse a falta de conformidade do produto a parte dos que já se encontram elencados, pois não se trata de rol taxativo, mas meramente exemplificativo das situações mais comuns.<sup>57</sup> Enquanto que o Decreto-lei 84/2021 formula verdadeiros requisitos positivos de conformidade.<sup>58</sup>

Quanto ao ónus da prova, a falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem presume-se existente a data da entrega do bem,

---

<sup>56</sup> PINTO, Paulo Mota. Venda De Bens De Consumo Apontamento Sobre A Transposição Da Diretiva (Ue) 2019/771 E O Direito Português. Estudos do Direito do Consumidor. Centro de Direito do Consumo. Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra. Nº -17 - 2021. Pg. 526

<sup>57</sup> LEITÃO, Luís Manuel Teles de Menezes, O Novo Regime da Venda de Bens de Consumo, Estudos do Instituto de Direito do Consumo, Vol. II, Coimbra, Almedina, 2005;

<sup>58</sup> PINTO, Paulo Mota. Ob. cit. Pg. 523.

salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade. Isto não implica dizer que pelo fato de a falta de conformidade ser presumida, que o consumidor não deverá fazer prova desta, pois deverá. O que ocorre na verdade é que dentro do prazo de três anos em que o profissional é responsável pela falta de conformidade do bem, nos dois primeiros anos basta o consumidor provar a existência desta e presume-se automaticamente que advém antes da celebração do contrato, sendo inclusive essa presunção de desconformidade criticada por Jorge Morais de Carvalho aduzindo que “*afasta a possibilidade lógica de prova em contrário, não sendo possível provar a conformidade de um bem desconforme*”<sup>59</sup>

No último ano do prazo de responsabilização, a falta de conformidade anterior a celebração do contrato deixa de ser presumida, tendo o consumidor o ônus de provar para além da inconformidade, que esta não se deu por culpa deste e que por consequência advém de momento anterior a venda do bem, pois é cediço que com o passar do tempo, sendo exposto e sujeito ao tratamento do consumidor, o produto tem muito mais chances de deteriorar-se, o que por óbvio fragiliza muito a questão de presunção de não conformidade por culpa do fornecedor. Neste caso, tendo em vista o acesso e uso do produto, o consumidor pode ser tão culpado pela deterioração do bem quanto o fornecedor, pelo que necessitará provar que a falta de conformidade não se deu em detrimento de mal uso, e conseguindo fazer essa prova, a lei presume que esse defeito de funcionamento já existia no momento da entrega, embora apenas se tenha manifestado posteriormente<sup>60</sup>, cabendo ao fornecedor em um segundo momento fazer sua contra prova de que o produto se encontrava em conformidade à tempo da entrega.<sup>61</sup>

Cumprе ressaltar, que o Código Civil em seu artigo 913, nº 1 também traz seu próprio critério de não conformidade, “*Se a coisa vendida sofrer de vício que a desvalorize ou impeça a realização do fim a que é destinada, ou não tiver as qualidades asseguradas pelo*

---

<sup>59</sup> CARVALHO, Jorge Morais, Manual de Direito do Consumo, 2ª ed., Coimbra, Almedina, 2014, p. 190.

<sup>60</sup> LARCHER, Sara, “Contratos Celebrados Através da Internet: Garantias dos Consumidores contra Vícios na Compra e Venda de Bens de Consumo”, cit., p. 199.

<sup>61</sup> À título de elucidação prática, temos a Sentença do Julgado de Paz de Cantanhede de 29 de junho de 2006, processo 22/2006-JP acerca da garantia de veículo usado que decidiu:

À demandante, nos termos do n.º 1, do art.º 342.º do Código Civil, cabe a prova de que o veículo se encontra avariado – que tem defeito - e no período de garantia é à demandada que cabe provar – o que não fez – que a avaria se deveu, por exemplo, a mau uso da condutora (demandante) ou a incorporação de peças pelas quais não é responsável. Deste modo existe uma presunção legal que inverte o ônus da prova, pelo que demonstrando o comprador que o bem não tem as qualidades exigidas, impende sobre o vendedor o ônus, no caso, desde logo identificar especificamente a avaria porquanto sem isso não poderá provar que a mesma se deve a mau uso ou a peças que não são da responsabilidade.

*vendedor ou necessárias para a realização daquele fim, observar-se-á, com as devidas adaptações, o prescrito na secção precedente (...)”*, entretanto, esta previsão encontra-se na secção de “coisas defeituosas”, razão pela qual, subentende-se que para o Código Civil, a falta de conformidade traduz-se em defeito.

## 2.2 - ANÁLISE BRASILEIRA

O Código de Defesa do Consumidor por sua vez dispõe em seu art. 18<sup>62</sup>, critérios negativos de conformidade, prevendo os vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios para o consumo a que se destinam ou lhes diminua o valor como critérios objetivos, e os vícios decorrentes da disparidade informacional, como subjetivos.

Estes vícios previstos no art. 18 são chamados de vícios por inadequação. O vício, enquanto instituto do direito do consumidor, é mais amplo e seu regime mais objetivo: não basta a simples qualidade média do produto, é necessária à sua adequação objetiva, a possibilidade que aquele bem satisfaça a confiança que o consumidor nele depositou, sendo o vício oculto ou aparente.<sup>63</sup>

Nota-se que, assim como em Portugal, um produto conforme e adequado é aquele tido como produto de qualidade, que satisfaz tanto por suas características próprias, quanto por sua destinação e desempenho.

Para garantia máxima desta qualidade, exclusivamente no âmbito do direito do consumidor, Antonio Herman V. Benjamin nos ensina a Teoria da Qualidade, a qual impõe a todos os fornecedores em cadeia de produção um dever legal de entrega de qualidade, sob pena de responsabilização, sem pressuposto de culpa. Tendo como objetivo principal o de preservar a confiança do consumidor em receber exatamente aquilo que razoavelmente se espera do produto adquirido, e que suas expectativas sobre o bem sejam cumpridas.

Cumprido salientar que esta teoria é dividida em duas esferas distintas de garantia de proteção, a primeira se refere à incolumidade físico-psíquica do consumidor, ou seja, sua

---

<sup>62</sup> Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

<sup>63</sup> MARQUES, Cláudia Lima. Comentários ao Código de Defesa do Consumidor. 4ª Ed. Revista dos Tribunais. 2013. Pg. 564.

saúde e segurança, protegendo o consumidor contra acidentes de consumo em detrimento de riscos do próprio produto ou serviço. Nesta esfera, a responsabilização do fornecedor encontra-se prevista no artigo 12 a 14 do CDC<sup>64</sup>, na secção “Da Responsabilidade pelo Fato do Produto e do Serviço”.

Já a segunda esfera visa proteger a incolumidade económica do consumidor em face dos incidentes (e não acidentes) de consumo capazes de atingir seu património.<sup>65</sup> Sendo a responsabilização do fornecedor do produto prevista no artigo 18 anteriormente citado, assim como nos artigos 19 e 20, todos do CDC.

A criação destas duas esferas na Teoria da Qualidade dá-se pois que no Brasil existe a diferenciação de defeito e vício.

São considerados vícios as características de qualidade ou quantidade que tornem os produtos ou serviços impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam e também que lhes diminuam o valor. De igual modo, são considerados vícios os decorrentes da disparidade havida em relação às indicações constantes do recipiente, embalagem, rotulagem, oferta ou mensagem publicitária. O defeito, é uma consequência diante da existência do vício. Há vício sem defeito, mas não há defeito sem vício. O vício é uma característica inerente, intrínseca do produto ou serviço em si.<sup>66</sup>

O defeito é extrínseco ao produto ou serviço, gerando uma consequência mais avançada do que simplesmente o mau funcionamento, o não-funcionamento ou a quantidade errada. O defeito pode estender-se ao património do consumidor, não só material como também moral, estético e de imagem.<sup>67</sup>

---

<sup>64</sup> Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

<sup>65</sup> BENJAMIN, Antonio; MARQUES, Cláudia; BESSA, Leonardo. Manual de Direito do Consumidor. Ed. 2021. Revista dos Tribunais. Pg. 124.

<sup>66</sup> NUNES, Luiz Antonio Rizzatto. A Distinção Entre Vício e Defeito no Código de Defesa do Consumidor. 2019. <https://www.migalhas.com.br/coluna/abc-do-cdc/297238/a-distincao-entre-vicio-e-defeito-no-codigo-de-defesa-do-consumidor>.

<sup>67</sup> NUNES, Luiz Antonio Rizzatto. Curso de Direito do Consumidor. 4ª Edição. Editora Saraiva: São Paulo. 2009. Pg. 181.

Resumidamente, quando falamos em “acidente de consumo” ou de acordo com a nomenclatura do CDC “fato do produto e do serviço”, estaremos diante à uma “falha de segurança”, enquanto que no vício, estaremos diante de uma “falha de adequação”.<sup>68</sup>

Nota-se que, embora distintas, podem haver casos onde as duas são atingidas com o mesmo produto ou serviço.

No direito brasileiro, os vícios de inadequação, ou seja, os que afetam a incolumidade econômica do consumidor são divididos em três sub-tipos, quais sejam: vícios de impropriedade, vícios de disparidade informativa e vícios de diminuição do valor do produto.

Esta divisão é de suma importância pois, muito embora o art. 18 do CDC elenque todas as situações onde se existe um vício, e estabelece meios de reação do consumidor o art. 19<sup>69</sup> vem justamente fazer um aprofundamento no que toca os vícios que padecem de quantidade, e visa acelerar a resposta do fornecedor em prol do consumidor, por se tratar de questão geralmente mais facilmente resolvível, não concedendo inclusive um prazo extra ao fornecedor para resolver o vício, permitindo ao consumidor diretamente reagir, o que será visto com mais detalhes no próximo capítulo.

O consumidor brasileiro possui dois tipos de prazo para reclamar acerca do vício e estes vão depender se se trata de vício aparente ou oculto e se trata de vício em bens duráveis e não duráveis. No caso de vício aparente, o prazo será de 30 dias para bens não duráveis e 90 dias para bens duráveis, sendo que estes se iniciam a partir do momento da entrega do produto (art. 26, I, II e §1º do CDC). Já no caso de vício oculto o prazo decadencial inicia-se a partir do conhecimento do vício.

Importa mencionar que a proteção do Código do Consumidor, ultrapassa em muito à proteção ofertada pelo Código Civil. A título de exemplo, como narrado em linhas volvidas, no caso de vício oculto, o prazo decadencial conta-se a partir do conhecimento do vício e não é estipulado um prazo limite. É claro que nesses casos é necessário a análise do caso concreto e sua razoabilidade, depende muito da duração do funcionamento razoável do produto. Como por exemplo, se um frigorífico for adquirido e funcionar

---

<sup>68</sup> YOSHINO, André Motoharu. Defesa do consumidor: responsabilidade do fornecedor por vício e por defeito do produto ou serviço. 2010. <https://www.migalhas.com.br/depeso/120332/defesa-do-consumidor--responsabilidade-do-fornecedor-por-vicio-e-por-defeito-do-produto-ou-servico>. Acesso em 15/12/2021.

<sup>69</sup> Art. 19. Os fornecedores respondem solidariamente pelos vícios de quantidade do produto sempre que, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, seu conteúdo líquido for inferior às indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou de mensagem publicitária (...).

perfeitamente pelo prazo de 5 anos e em seguida demonstrar algum defeito, a chance de ter sido ocasionado por um vício originário e oculto é quase nula. Entretanto, pelo Código Civil, o prazo para denúncia de vício redibitório é de 30 dias para bem móvel e 1 ano para imóvel e só apenas nos casos onde o vício por sua natureza apenas puder ser conhecido mais tarde, o adquirente terá de descobri-lo em um prazo máximo de 180 dias para bens móveis e 1 ano para bens imóveis (art. 441, 445 e §1º do Código Civil).

#### 4. MEIOS DE REAÇÃO DO CONSUMIDOR

##### 4.1 - NO ORDENAMENTO JURÍDICO PORTUGUÊS

Com a problemática de identificação da desconformidade do produto em relação ao contrato superada, passemos à análise de quais serão os meios de reação do consumidor e quais serão os seus direitos.

O art. 15º do Decreto-Lei 84/2021 vem justamente elencar esses direitos, quais sejam:

À reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem; À redução proporcional do preço; ou À resolução do contrato. Sendo estes, os mesmos direitos anteriormente previstos no DL 67/2003.

Entretanto, graças a Directiva n.º 971/2019, a questão controvertida entre doutrina e jurisprudência acerca de uma hierarquização entre os remédios foi resolvida.

Anteriormente, na vigência da Directiva 1999/44/CE e do DL 67/2003 a dúvida acerca da existência de uma hierarquização foi por muitos anos um debate, pois a Directiva previa em seu art. 3º, nº 2 os direitos do consumidor em detrimento da falta de conformidade do produto em relação ao contrato. Entretanto, o nº3 estabelecia que o consumidor primeiramente poderia exigir do vendedor a reparação ou a substituição do bem, em qualquer dos casos sem encargos, a menos que isso fosse impossível ou desproporcionado. A redução adequada do preço ou a rescisão estavam previstas no nº 5 que dispunha uma série de situações onde estas seriam cabíveis, quais sejam: Se o consumidor não tiver direito a reparação nem a substituição ou; se o vendedor não tiver encontrado uma solução num prazo razoável ou ainda se o vendedor não tiver encontrado uma solução sem grave inconveniente para o consumidor. Tínhamos, portanto, uma nítida hierarquização de direitos, tendo inclusive, essa interpretação, respaldo na jurisprudência.

Diante o exposto, debatia-se se também haveria uma hierarquização para os direitos previstos no art. 4º do DL 67/2003. A jurisprudência se mostrava dividida, se inclinando muitas vezes pela existência de uma hierarquização<sup>70</sup>, prevalecendo uma interpretação em conformidade com a Directiva<sup>71</sup> e favorecendo o princípio da manutenção do contrato, como se pode ver no Acórdão do Tribunal da Relação de Coimbra de 04 de outubro de 2005<sup>72</sup>:

*I - Os diversos meios jurídicos facultados ao comprador, no caso de defeito da coisa vendida, obedecem a uma sequência lógica: em primeiro lugar, o vendedor está adstrito a eliminar o defeito da coisa e, não sendo possível ou apresentando-se como demasiado onerosa a eliminação do defeito, a substituir a coisa vendida. Frustrando-se essas pretensões, pode ser exigida a redução do preço. Mas, não sendo este satisfatório, cabe ao comprador pedir a resolução do contrato. A indemnização cumula-se com qualquer das pretensões com vista a cobrir os danos não ressarcíveis por estes meios.*

Entretanto, as decisões mais recentes e em maior número encontram-se contra a existência de uma hierarquização<sup>73</sup>, por não haver expressa previsão legislativa nesse sentido ou limitação da escolha dos remédios pelo consumidor, como por exemplo na decisão proferida no Acórdão do Tribunal da Relação do Porto de 04 de Outubro de 2021<sup>74</sup>:

*Não decorre desse artigo 4º qualquer hierarquia entre os direitos nele conferidas ao comprador/consumidor em consequência da desconformidade do bem com o contrato, podendo este exercer qualquer um desses remédios, mormente a resolução, salvo se tal se manifestar impossível ou constituir abuso de direito, nos termos gerais.*

Depreende-se que havia uma maior confusão na altura mais próxima de promulgação do Decreto-Lei 67/2003, como se fosse um período de compreensão e adaptação da lei, amadurecendo seu entendimento com o tempo, que veio ocasionar o posicionamento maioritário da jurisprudência, pela inexistência de uma hierarquização de direitos. No mesmo sentido ocorreu com a doutrina, sendo capitaneada com grandes nomes como Jorge

---

<sup>70</sup> Assim como outros acórdãos que coadunam com a existência de uma hierarquização: Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça, de 13 de Dezembro de 2007, Processo n.º 07A4160; Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa, Processo n.º 164/2001.L1-8, 17 de fevereiro de 2011; Acórdão do Tribunal da Relação do Porto, de 18 de junho de 2007, Processo n.º 0751464.

<sup>71</sup> SILVA, João Calvão Da, Venda de Bens de Consumo, 2010, p. 106

<sup>72</sup> <http://www.dgsi.pt/jtrc.nsf/-/13A6D9B3D163E382802570C4003B4F6D>

<sup>73</sup> Assim como outros Acórdãos que coadunam com a existência de uma não hierarquização de direitos: Acórdão do Tribunal da Relação de Guimarães, de 25 de março de 2021, Processo n.º 2062/17.2T8BCL.G3; ; Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa, de 29 de setembro de 2019, Processo n.º 2042/17.8T8OER.L1-6

<sup>74</sup> <http://www.dgsi.pt/jtrp.nsf/56a6e7121657f91e80257cda00381fdf/5b3b21196e82816e8025877a003a03ac?OpenDocument>

Morais de Carvalho<sup>75</sup>, Luiz Menezes de Leitão<sup>76</sup>, Carlos Ferreira de Almeida<sup>77</sup> e Paulo Mota Pinto<sup>78</sup>.

Inobstante a evolução quanto a inexistência de uma hierarquização de direitos, Portugal novamente deverá ter que se adaptar, tendo em vista a publicação em maio de 2019 da Diretiva n.º 2019/771 relativa a certos aspetos dos contratos de compra e venda de bens e que entrou em vigor no dia 01 de janeiro de 2022. Nesta Diretiva por mais que revogue a Diretiva 1999/44/CE, enaltece ainda de forma mais clara o conteúdo em prol de uma hierarquização de direitos, de acordo com o considerando n.º 50:

*(...) o consumidor não tem imediatamente direito a uma redução do preço ou à rescisão do contrato, mas deverá conceder ao vendedor um prazo razoável para reparar ou substituir o bem não conforme. Se o prazo tiver decorrido sem que o vendedor tenha reparado ou substituído o bem, o consumidor deverá ter direito a reclamar e a obter uma redução do preço ou uma rescisão do contrato sem qualquer demora.*

Interpretação esta, posta em prática através do artigo 13.º, n.ºs 2 a 4.

Tem-se, portanto, que por mais que a jurisprudência e doutrina tenham caminhado para um consenso quanto a não hierarquização de direitos, a realidade será outra a partir de 2022. Tendo em vista a Directiva n.º 2019/771, ser de harmonização máxima<sup>79</sup> (de acordo com o art. 4.º), esta agora vem alterar as exigências dirigidas ao legislador nacional, e obrigar, também neste ponto, a alterar o regime da venda de bens de consumo<sup>80</sup>. Ao contrário da directiva anterior que era apenas de harmonização mínima, o que gerava um grau superior de autonomia para os Estados-Membros pelo que, embora previsse uma “hierarquia” ou ordem dos direitos, possibilitava a estes uma interpretação diversa, como foi o caso de Portugal, que previu uma alternatividade dos seus direitos, com escolha pelo consumidor, tendo em conta que já era desta maneira a interpretação vigente em torno do artigo 12.º da Lei de Defesa do Consumidor.

---

<sup>75</sup> CARVALHO, Jorge Morais. Ob. Cit.. Pg. 511.

<sup>76</sup> LEITÃO, Luís Menezes “O Novo Regime da Venda de Bens de Consumo”, cit., p. 58

<sup>77</sup> ALMEIDA, Carlos Ferreira De. Direito do Consumo, cit., p. 164.

<sup>78</sup> PINTO, Paulo Mota. “O Anteprojecto de Código do Consumidor e a Venda de Bens de Consumo”, in Estudos do Instituto de Direito do Consumo, vol. III, 2006, p. 131

<sup>79</sup> O considerando 10 esclarece que a harmonização completa ou total deve orientar-se para três matérias: para os critérios ou requisitos de conformidade, para os direitos do consumidor e para o exercício dos direitos do consumidor.

<sup>80</sup> PINTO, Paulo Mota. Venda De Bens De Consumo Apontamento Sobre A Transposição Da Diretiva (UE) 2019/771 E O Direito Português. Ob. cit. Pg. 527

Grandes doutrinadores como Jorge Morais de Carvalho, já vislumbram os benefícios que advém com o implemento desta hierarquização, tais como a efetiva utilização dos princípios do *favor negotii*<sup>81</sup> e da proporcionalidade e até mesmo à nível ambiental, levando em conta que muitos daqueles produtos que seriam descartados mediante uma resolução contratual prematura, agora terão primeiramente a chance de ter sua conformidade reposta.<sup>82</sup>

Avancemos para a análise de cada um dos direitos oferecidos ao consumidor, iniciando pelos meios de reposição de conformidade, quais sejam reparação e substituição.

Nos termos do art. 18º, nº 3, a reparação ou substituição deverá ser feita em um prazo máximo de 30 dias, a contar da data da entrega do bem ao fornecedor, salvo nas situações em que a natureza e complexidade dos bens, a gravidade da falta de conformidade e o esforço necessário para a conclusão da reparação ou substituição justifiquem um prazo superior, desde que este não cause grave inconveniente ao consumidor.

A cada reparação a que o bem for submetido, este receberá um prazo de garantia extra de seis meses, podendo este ser renovado até quatro vezes, cabendo ao profissional transmitir esta informação a cada devolução do bem.

No caso do não cumprimento da entrega do bem no prazo fixado, o consumidor poderá solicitar ao profissional a entrega em um prazo adicional adequado às circunstâncias, sendo que o incumprimento deste concede ao consumidor o direito de resolver o contrato. O que valerá também caso o consumidor antes da celebração do contrato informe que a data acordada para entrega do bem seja essencial.<sup>83</sup>

Tanto a reparação quanto à substituição, deverão ser feitas sem encargos ao consumidor, totalmente às expensas do profissional, incluindo despesas de mão de obra, material e tanto do envio do bem desconforme para o fornecedor quanto do bem em conformidade de volta para o comprador.

Acerca da reparação uma questão relevante, é se o próprio consumidor poderá promover a reparação do bem e em seguida cobrar ao fornecedor pelos custos desta. Esta situação não se encontra prevista e por isso não parece que o consumidor poderá ter esta liberdade. Até porque, para além desta ser uma obrigação prevista para o fornecedor, este

---

<sup>81</sup> A favor das relações económico-negociais.

<sup>82</sup> CARVALHO, Jorge Morais. Venda de Bens de Consumo e Fornecimento de Conteúdos e Serviços Digitais – As Diretivas 2019/771 e 2019/770 e o seu Impacto no Direito Português. Revista Electrónica De Direito – OUTUBRO 2019 – N.º 3 (VOL. 20). Pg. 25.

<sup>83</sup> Art. 11º n.ºs 6, 7, 8 b;c e 18º nº 1 do DL nº 84/2021

provavelmente já detém de matéria prima e mão de obra para tanto, e certamente mais em conta do que se o próprio consumidor assim o fizesse. A obrigação do fornecedor é de repor a conformidade, e não de despende a mais para realização desta.<sup>84</sup>

Além da reparação e substituição, o consumidor poderá optar pela redução do preço.

O exercício deste direito pressupõe a vontade do consumidor de ficar com o bem, mesmo desconforme.<sup>85</sup>

Neste caso, deverá ser avaliado o grau de depreciação do bem, bem como a redução de sua utilidade. E justamente tendo em vista a dificuldade desta verificação, este é o direito menos utilizado pelo consumidor, pois se o mesmo não conseguir chegar a um consenso com o vendedor e quantificar a depreciação, muitas vezes a solução final mais cabível será a judicialização do impasse.

Ressalta-se que nada impede que os direitos sejam cumulativos. É possível termos uma redução combinada com uma substituição, por exemplo.

A redução do preço deverá ser proporcional à diminuição do valor dos bens que foram recebidos pelo consumidor, em comparação com o valor que teriam se estivessem em conformidade.

O DL 84/2021 devido à nova hierarquização embutida pela Directiva 2019/771, trouxe requisitos para que o consumidor tenha o direito de requerer a redução proporcional do preço ou a resolução contratual. Além de respeitar a primeira tentativa de reposição de conformidade, será necessário que o profissional tenha se recusado a repor a conformidade ou que este tenha declarado que não conseguirá repo-la, sem que ocasione grave inconveniente ao consumidor. E ainda nos casos de reaparecimento da inconformidade, nova inconformidade, ou que esta seja tão grave que justifique a imediata redução do preço ou resolução do contrato.

Uma vez rescindido o contrato, o consumidor deverá devolver o bem ao profissional a expensas deste. Tendo o profissional o prazo de 14 dias contados da data da comunicação da decisão de resolução contratual para reembolsar o consumidor de todos os pagamentos recebidos, inclusive os custos de entrega do bem.

---

<sup>84</sup> Nesse sentido temos o Acórdão do Tribunal da Relação do Porto, de 31 de maio de 2012, processo nº 1210/08.8TBGMR.P1.

<sup>85</sup> MORAIS, Fernando De Gravato, Contratos de Crédito ao Consumo, Almedina, Coimbra, 2007, p. 162.

Nesta esteira, outra novidade extremamente relevante, é o direito de rejeição<sup>86</sup>, decorrente do art. 3º nº 7 da Directiva 2019/771<sup>87</sup>. Este vem permitir ao consumidor que nos casos em que a falta de conformidade se manifeste em 30 dias após a entrega do bem, possa solicitar a imediata substituição do bem ou a resolução do contrato, fugindo à regra da hierarquização dos remédios.

Em contrapartida, o decreto prevê um direito negativo ao consumidor, impossibilitando-o de resolver o contrato, caso o profissional comprove que a falta de conformidade é mínima, favorecendo o mantimento da relação contratual e impossibilitando certas condutas como o abuso de direito.

Ressalta-se que, o consumidor ainda poderá, em cumulação com um dos meios referidos, recorrer a outras previsões legais para obter o ressarcimento total da sua situação e, nesse âmbito, surgem o direito à indemnização (art. 12.º n.º 1 da LDC) e a exceção de não cumprimento do contrato (art. 428.º do CC). Salienta-se que ao contrário da anterior, a Directiva 2019/771 trouxe também a figura da exceção de não cumprimento<sup>88</sup>, e o legislador Português optou por incluir esta matéria à transposição do DL 84/2021, especificamente no art. 15º nº 7, que agora deixou de ser uma matéria tutelada apenas pelo Código Civil e entrou para ordem de proteção ao consumidor em específico.

No que tange o prazo para exercício dos direitos supracitados, o DL 84/2021 abdicou da imposição de um prazo obrigatório para a denúncia que no âmbito do Decreto-Lei n.º 67/2003, era de dois meses, limitando apenas o prazo de caducidade de dois anos para o exercício do direito, a contar da data da comunicação da falta de conformidade.

Superada a análise dos direitos do consumidor, passemos agora para identificação da responsabilização pela desconformidade, que se consiste em um dos pontos de maior divergência com o ordenamento jurídico brasileiro.

O art. 12º estabelece o prazo de garantia legal, em que o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega

---

<sup>86</sup> Inspirada na figura anglo-saxónica “right to reject”, Consumer Rights Act 2015, section 20 a 22. PASSINHAS, Sandra. O novo regime da compra e venda de bens de consumo – exegese do novo regime legal. Revista de Direito Comercial. 2021. Pg.1488.

<sup>87</sup> A presente diretiva não afeta a faculdade de os Estados-Membros permitirem que os consumidores escolham um meio de ressarcimento específico caso a falta de conformidade dos bens se manifeste dentro de um prazo curto após a entrega, que não deve exceder 30 dias.

<sup>88</sup> Art. 13º nº 6 da Directiva 2019/771

do bem móvel. Enquanto que nos contratos de compra e venda de bens móveis usados e por acordo entre as partes, o prazo de garantia pode ser reduzido a 18 meses.

No caso dos bem imóveis, o profissional é responsável pela falta de conformidade que exista a partir do momento da entrega do bem, no prazo de 10 anos, quanto às inconformidades relativas a elementos construtivos estruturais ou, no prazo de 5 anos em relação as demais faltas de conformidade.

Nota-se que, tanto quanto aos bens móveis quanto aos bens imóveis, o prazo de responsabilização do profissional foi majorado pelo DL 84/2021. Tendo sido aumentado em 1 ano para bens móveis, em 6 meses no caso dos bens usados, tendo em vista que antes era previsto que em comum acordo entre as partes a garantia poderia ser reduzida em até 12 meses e principalmente para os bens imóveis que tiveram seu prazo de garantia dobrado. O que se mostra muito mais razoável do que o prazo anterior, tendo em vista que certos vícios construtivos permanecem ocultos por um período muito mais longo.

Além do profissional, o consumidor também pode exercer seus direitos em face do produtor, salvo se tal se manifestar impossível ou desproporcionado, tendo em conta o valor que o bem teria se não existisse falta de conformidade.

Entretanto, a responsabilização do produtor não é tão abrangente quanto a do vendedor, tendo a possibilidade deste em certos casos se opor ao exercício de direitos do consumidor, como por exemplo, quando a falta de conformidade resultar exclusivamente das declarações do profissional sobre o bem ou que a conformidade não existia quando da entrada do bem no mercado. Assim como quando o bem não tenha sido produzido para venda ou este já estiver sido inserido no mercado há mais de 10 anos.

Tendo em vista o peso da responsabilização que recai sobretudo sobre o vendedor, o Decreto-Lei trouxe a possibilidade do direito de regresso em face do profissional que lhe vendeu o bem, por todos os prejuízos sofridos em decorrência da satisfação de um dos direitos do art. 15º acionado pelo consumidor.

Sempre que o profissional seja responsável perante o consumidor por uma falta de conformidade, goza do direito de regresso, nos termos dos artigos 41.º e 42.<sup>89</sup>

---

<sup>89</sup>PINTO. Paulo Mota, “O direito de regresso do vendedor de coisa defeituosa no direito civil e no direito do consumidor”, RLJ 4026 (2021), pp. 124-159.

## 4.2 - NO ORDENAMENTO JURÍDICO BRASILEIRO

O art. 18º do CDC anteriormente estudado no capítulo da conformidade do bem, também servirá de base para análise dos remédios disponíveis ao consumidor perante a falta de conformidade do bem, entretanto, passemos à análise de seus parágrafos e incisos seguintes:

*§ 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha: I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso; II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; III - o abatimento proporcional do preço.*

Nota-se desde logo uma grande similitude com a atual legislação portuguesa.

De igual forma, passemos primeiramente para verificação da existência de hierarquia entre os direitos.

Denota-se que, no ordenamento jurídico brasileiro, existe em regra uma hierarquização primária. Isto porquê o art. 18 traz o direito da substituição das partes afetadas de vício do produto (como seria a “reparação” em Portugal), em primeiro lugar, estabelecendo inclusive um prazo máximo de 30 dias para o fornecedor sanar o vício.

Cursados os 30 dias sem o adimplemento do fornecedor, e seguindo a premissa do §3º<sup>90</sup> o consumidor recebe um leque de direitos à sua escolha, inclusive a resolução do contrato se o vício não for sanável com a substituição das partes afetadas, e o consumidor quiser optar logo por esta.<sup>91</sup>

O parágrafo terceiro, visa justamente conferir uma autonomia de escolha ao consumidor, todavia impondo limites, para que não haja abuso de direito<sup>92</sup>. De igual modo, protege o consumidor de uma reparação que apesar de deixar o produto funcional, possa causar alguma queda em sua qualidade, valor e até mesmo características, como é o caso das reparações em produtos de alto valor, onde geralmente ocorre uma desvalorização imediata no preço comercial do produto, por esta razão, o consumidor detém um direito

---

<sup>90</sup> § 3º O consumidor poderá fazer uso imediato das alternativas do § 1º deste artigo sempre que, em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do produto, diminuir-lhe o valor ou se tratar de produto essencial.

<sup>91</sup> ZELMO, Denari, “Eficácia do Tempo nas Relações de Consumo”, in RdA, Ano XXVI, n.º 89 – 15 Anos de Vigência do Código de Defesa do Consumidor, 2006, pp. 114-118, p. 117.

<sup>92</sup> No sentido de evitar a resolução contratual em casos onde o fornecedor conseguiria de fato repor a qualidade integral do bem.

imediatamente de requerer a resolução do contrato. O referido parágrafo traz ainda a hipótese de que se tratar de bem essencial, o consumidor poderá escolher desde logo qualquer uma das alternativas do parágrafo primeiro, sem a necessidade inclusive de conceder o prazo de 30 dias para o fornecedor promover o saneamento do vício.

O inciso I do parágrafo primeiro prevê a substituição do produto por outro da mesma espécie e em perfeitas condições de uso. Entretanto, em muitos casos a substituição se revela impossível, e mesmo assim o consumidor não possui interesse na resolução do contrato e nem apenas no abatimento proporcional do preço. Para tanto, o parágrafo quarto do art. 18, visando a manutenção contratual, oferta a possibilidade de substituição para bem diverso do contratado, podendo ser de outra espécie, marca ou modelo, mediante complementação ou restituição de eventual diferença de preço.

No que tange a resolução contratual, como explicitado anteriormente, possui em regra apenas a limitação hierárquica de não ser requerida em primeira opção, observando o prazo dos trinta dias para tentativa de saneamento do vício pelo vendedor e observadas as disposições do parágrafo.

Com embasamento da Teoria da Qualidade (apresentada no capítulo segundo da presente dissertação) o CDC achou por bem, aplicar o princípio da responsabilidade solidária aos artigos 18 e 19<sup>93</sup> (que versam sobre a responsabilidade do vício do produto), o que conseqüentemente gera uma responsabilidade solidária de toda cadeia de fornecedores que participaram, desde a fabricação, distribuição, até sua comercialização no mercado. Exatamente pelo fato desta Teoria impor que cada bem produzido tenha o dever de qualidade, não interessa se estamos diante do bem final ou apenas de partes deste.

Nesse sentido, ensina Rizzatto Nunes ao explicar que “*o consumidor pode escolher a quem acionar: um ou todos. Como a solidariedade obriga a todos os responsáveis simultaneamente, todos respondem pelo total dos danos causados*”.<sup>94</sup>

Todavia, embora a responsabilidade solidária abranja inteiramente os artigos sobre a responsabilidade por vício do produto, dois incisos do art. 18 merecem atenção, quais

---

<sup>93</sup> Importa ressaltar que, o princípio da responsabilidade solidária não se mostra exclusivo à estes artigos, ocorre que, nestes a responsabilização solidária de toda cadeia de fornecimento é clara e expressa, prevista na letra da lei, enquanto que nos artigos adstritos à responsabilidade pelo fato do produto e do serviço (12,13 e 14), a responsabilidade solidária depende da demonstração de que mais de um fornecedor contribuiu para aquele resultado, o que conseqüentemente também gerará uma responsabilização solidária entre estes. Em outras palavras, não é automática.

<sup>94</sup> NUNES, Luiz Antonio Rizzatto. Curso de direito do consumidor, p. 150-151.

sejam: II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; e III - o abatimento proporcional do preço.

Nestes incisos ocorre a chamada “solidariedade imperfeita”<sup>95</sup>, isso porquê o consumidor naturalmente se volta ao comerciante direto, por ter sido este a receber os valores da compra do produto, inobstante ele pudesse se voltar contra qualquer um dos outros sujeitos envolvidos na cadeia de fornecimento, tendo estes a possibilidade de utilizar do direito de regresso quanto aos demais fornecedores, para se ressarcir ou repartir gastos em face da relação jurídica entre estes existente.<sup>96</sup>

O parágrafo quinto teve em atenção os produtos *in natura*, e tendo em vista se tratar de produto de natureza mais frágil e perecível, que no caso do fornecimento deste, será responsável perante o consumidor o fornecedor imediato, exceto quando identificado claramente o seu produtor.

Ainda dentro da Secção da Responsabilidade por vício do produto ou serviço, temos também como citado anteriormente o art. 19, em que muito se assemelha ao 18, embora voltado especificamente aos vícios de quantidade.<sup>97</sup>

Muito embora o referido artigo apresente os mesmos remédios para saneamento do vício ofertados pelo art. 18, existe a adição do inciso II que prevê “*complementação do peso ou medida*” e, neste caso, o CDC optou por excluir a responsabilidade solidária, recaindo a responsabilização ao fornecedor imediato quando este fizer a pesagem ou medição e o instrumento utilizado não estiver aferido segundo os padrões oficiais, nos termos do § 2º do art. 19. O que se revela muito justo, já que toda a cadeia de fornecimento cumpriu com seu dever de qualidade e não merece ser penalizada por incumprimento do meio de pesagem do comerciante final.

---

<sup>95</sup> MARQUES, Cláudia Lima. Ob. Cit. Pg. 565.

<sup>96</sup> O direito de regresso também caberá em todas as situações onde apenas um dos fornecedores foi acionado e este queira acionar os demais para posteriormente dividir os gastos ou ressarcir-se.

<sup>97</sup> Art. 19 Os fornecedores respondem solidariamente pelos vícios de quantidade do produto sempre que, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, seu conteúdo líquido for inferior às indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou de mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha (...)



de que o destinatário final é o destinatário fático e económico do bem, tal como ocorre em Portugal.

3. Ambos os ordenamentos primam pela qualidade do produto, e pensaram da mesma forma, em não apenas conferir direitos aos consumidores, mas também constituíram um dever de qualidade aos fornecedores. São eles as raízes da cadeia de consumo, impondo a entrega de um produto em conformidade com aquilo que o consumidor contratou, reforçando o princípio do *pacta sunt servanda* na prática. O amparo legislativo ao consumidor existe, mas isso não deveria ser o norte para que os fornecedores entreguem aquilo que foi contratado pelo consumidor. A consciência do fornecedor do produto, deveria estar alicerçada na ética e no compromisso de entregar ao consumidor o seu melhor, libertando-o da necessidade recorrente da judicialização em busca de proteção.

4. Com o advento da directiva 2019/771 e o Decreto-Lei 84/2021 que a transpõe para o ordenamento jurídico Português, os meios de reação do consumidor em detrimento de vício do produto agora caminham muito próximos entre Brasil e Portugal. Tendo em vista que agora em ambos os países existe uma hierarquização de direitos, uma rescisão contratual prematura se encontra cada vez mais distante. Em ambos os ordenamentos, a prioridade é a de que a conformidade do produto seja reposta.

5. O prazo para primeira tentativa de reposição da conformidade é de 30 dias, embora possa sofrer alterações. Em Portugal, salvo nas situações em que a natureza e complexidade dos bens, a gravidade da falta de conformidade e o esforço necessário para a conclusão da reparação ou substituição justifiquem um prazo superior. E no Brasil, por comum acordo entre as partes, onde o referido prazo pode ser reduzido para o mínimo de 7 dias ou o máximo de 180 dias, sendo que o incumprimento da reposição de conformidade, concede ao consumidor o direito de requerer a resolução contratual, em ambos os casos.

6. No que toca a reparação do bem, Portugal ainda dá um passo mais longe, prevendo uma garantia extra de seis meses a cada vez que o bem for reparado, por um limite de quatro vezes. Revelando-se um grande mecanismo de proteção ao consumidor que deseja permanecer com o bem, pois o aumento da garantia auxilia para que haja uma menor depreciação do bem e oferece uma margem superior de segurança ao consumidor que não será prejudicado ao ter que arcar pela falta de conformidade do bem até um futuro mais distante. Pode-se dizer que a extensão desta garantia também corrobora com o princípio do *favor negotii* e estimula a não opção do consumidor pela resolução contratual.

7. Para que o consumidor não seja prejudicado, tanto Brasil quanto Portugal estabelecem mecanismos para possibilidade de uma resolução antecipada. Portugal no último ano inovou e trouxe a figura do direito de rejeição, o qual permite que o consumidor opte desde logo pela resolução contratual caso a falta de conformidade se dê dentro de um prazo de 30 dias a contar da entrega do bem, e para além deste, de modo mais subjetivo o art. 15º nº 4, d, que prevê a possibilidade do pedido de resolução justificada pela gravidade da inconformidade do bem. Similarmente ao que acontece no Brasil, que prevê sempre que, em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do produto, diminuir-lhe o valor ou se tratar de produto essencial.

8. Tendo em vista a evolução do comércio digital, em Portugal o artigo condizente à entrega de bens, subiu de dois números (DL 67/2003) para 11 no DL 84/2021, suprimindo lacunas que o diploma anterior havia deixado, como é o caso do não cumprimento da entrega do bem no prazo fixado, onde o consumidor poderá solicitar ao profissional a entrega em um prazo adicional adequado às circunstâncias, sendo que o incumprimento deste concede ao consumidor o direito de resolver o contrato. O que valerá também caso o consumidor antes da celebração do contrato informe que a data acordada para entrega do bem seja essencial.<sup>99</sup> No caso do Brasil, o Código de Defesa do Consumidor não estabelece um artigo próprio referente à entrega do bem, estando este embutido na secção “da oferta”, que vem estabelecer que no caso de incumprimento da oferta pelo fornecedor, o consumidor terá o direito de exigir à sua escolha o cumprimento forçado da obrigação, aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente ou então recorrer a resolução do contrato com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.<sup>100</sup>

9. No Brasil, a responsabilidade pelo vício do bem é solidária entre toda cadeia de consumo até o consumidor, o que possibilita uma garantia maior de que os direitos do consumidor serão efetivamente cumpridos. Já Portugal visa uma responsabilização imediata do profissional que efetivou a venda ao consumidor, entretanto permitindo em alguns casos, que o consumidor se volte contra o fornecedor. Independentemente da situação, permanece, em ambos os ordenamentos a figura do direito de regresso, que permitirá ao profissional acionado recorrer aos demais envolvidos na cadeia de produção.

---

<sup>99</sup> Art. 11º nºs 6, 7, 8 b;c e 18º nº 1 do DL nº 84/2021

<sup>100</sup> Art. 35 nºs 1, 2 e 3 do CDC.

10. Com o advento do Decreto-Lei 84/2021, Portugal alargou em muito o âmbito de proteção do consumidor, suprimindo lacunas outrora deixadas pelo Decreto-Lei 67/2003. E no que toca o regime de compra e venda de bens, encontra-se em pé de igualdade com o Código de Defesa do Consumidor brasileiro.

## **BIBLIOGRAFIA**

ABELEIRA, Teresa Estévez. Estudos de Direito do Consumidor. Centro de Direito do Consumo. Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra. Nº 10. 2016.

ALMEIDA, Carlos Ferreira, Direito do Consumo, cit., p. 29. Almedina.

ALMEIDA, Carlos Ferreira. Negócio Jurídico de Consumo, 1985, pgs. 6 e 7

ALMEIDA, Carlos Ferreira de. Os Direitos dos Consumidores. Coimbra: Almedina, 1982, p. 209 e 210.

BENJAMIN, Antonio; MARQUES, Cláudia; BESSA, Leonardo. Manual de Direito do Consumidor. Ed. 2021. Revista dos Tribunais. Pg. 124.

BENJAMIN, Antônio Herman De Vasconcellos E. o Código Brasileiro de Proteção ao Consumidor. BDjur. 1993. Pg. 4.

BOURGOIGNIE, Thierry. O conceito jurídico de consumidor. Direito do Consumidor. São Paulo, v. 2, p. 7.1992.

CARVALHO, Jorge Morais. Os Contratos De Consumo - Reflexão sobre a Autonomia Privada no Direito do Consumo. Dissertação para doutoramento em direito privado na Faculdade de Direito da Universidade Nova De Lisboa. PG. 20. 2011.

CARVALHO, Jorge Morais. Venda de Bens de Consumo e Fornecimento de Conteúdos e Serviços Digitais – As Diretivas 2019/771 e 2019/770 e o seu Impacto no Direito Português. REVISTA ELECTRÓNICA DE DIREITO – OUTUBRO 2019 – N.º 3 (VOL. 20). Pg. 25.

CARVALHO, Jorge Morais, Manual de Direito do Consumo, 2ª ed., Coimbra, Almedina, 2014, p. 187.

CARVALHO, Jorge Morais. Revista IBRADIM de Direito Imobiliário. No 1 | Novembro 2018.

CUÊVA, Ricardo Villas Boas. Seminário: Novas Tendências do Direito Imobiliário. 11 de novembro de 2019.

COMISSÃO DO CÓDIGO DO CONSUMIDOR, Código do Consumidor: anteprojeto, Instituto do Consumidor, Lisboa, 2006. Pg. 7

EFING, Antônio Carlos. Contratos e Procedimentos Bancários à Luz do Código de Defesa do Consumidor. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1999. p. 46.

GRINOVER, Ada Pellegrini; BENJAMIN, Antônio Herman de V.; FINK, Daniel Roberto; FILOMENO, José Geraldo Brito; NERY JR., Nelson; DENARI, Zelmo. Código Brasileiro de Defesa do Consumidor, p. 555.



RODRIGUES, Hélio T. Rigor. O conceito Consumidor Médio no Panorama Comunitário: Subsídios para a sua compreensão. Revista Portuguesa de Direito do Consumo. Núm. 58, June 2009.

SARA LARCHER, “Contratos Celebrados Através da Internet: Garantias dos Consumidores contra Vícios na Compra e Venda de Bens de Consumo”, cit., p. 199.

TARTUCE, Flávio. NEVES, Daniel Amorim Assumpção. Manual de Direito do Consumidor - Direito Material e Processual. 5ª Ed. 2016.Pg. 42

Yoshino, André Motoharu. Defesa do consumidor: responsabilidade do fornecedor por vício e por defeito do produto ou serviço. 2010.

ZELMO DENARI, “Eficácia do Tempo nas Relações de Consumo”, in RdA, Ano XXVI, n.º 89 – 15 Anos de Vigência do Código de Defesa do Consumidor, 2006, pp. 114-118, p. 117.

