



A Tutela dos Direitos dos Consumidores: A voz Ativa das Associações

Mestrado em Solicitadoria de Empresa

Relatório de Estágio

Daniela Catarina Cardigos Xisto

Leiria, setembro de 2023



A tutela dos direitos dos consumidores

Mestrado em Solicitação de Empresa

Relatório de Estágio

Daniela Catarina Cardigos Xisto

Relatório de estágio realizado sob a orientação da Professora Doutora Susana Catarina
Simões Almeida

Leiria, setembro de 2023

Originalidade e Direitos de Autor

O presente relatório de estágio é original, elaborado unicamente para este fim, tendo sido devidamente citados todos os autores cujos estudos e publicações contribuíram para o elaborar.

Reproduções parciais deste documento serão autorizadas na condição de que seja mencionada a Autora e feita referência ao ciclo de estudos no âmbito do qual o mesmo foi realizado, a saber, Curso de Mestrado em Solicitadoria de Empresa, no ano letivo 2022/2023, da Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico de Leiria, Portugal, e, bem assim, à data das provas públicas que visaram a avaliação destes trabalhos.

Que o medo nunca nos impeça de arriscar!
“Tudo o que tu podes alcançar está à distância da tua coragem para arriscar”
- Raul Minh'alma-

Agradecimentos

Aos meus pais e irmão que foram, sem dúvida, os maiores apoiantes desta aventura. Que me levaram, de mão dada, onde precisei e me incentivaram a ser melhor, todos os dias.

À coordenação do Mestrado em Solicitadoria de Empresa: mais concretamente à Doutora Ana Lambelho por toda a dedicação e simpatia, e, por último, à Doutora Susana Almeida que, através da sua disponibilidade e incentivo, me acompanhou em toda esta fase final de Mestrado.

Aos docentes e não docentes do Instituto Politécnico de Leiria, da Escola Superior de Tecnologia e Gestão que, acolhendo-me na sua instituição, me receberam e me formaram, transformando-me na pessoa que atualmente sou.

À apDC, mais concretamente, à Doutora Cristina Freitas e ao Senhor Francisco Oliveira que, com todo o amor, simpatia, dedicação e hospitalidade, me proporcionaram viver nove meses intensos e felizes, contribuindo para uma experiência profissional positiva e marcante.

À minha família, por compreender e respeitar a escolha de viver mais uma aventura académica. À avó Rosária e à nossa eterna estrelinha, por serem os melhores avós do mundo.

A todos os meus amigos, de coração, estou agradecida pela compreensão (da ausência) e por estarem comigo em todas as fases.

Ainda assim, um especial agradecimento, à Cláudia Brito, à Bruna Madureira, à Jéssica Morais, à Renata Grilo e à Cláudia Moreira por estarem à distância de um telefonema e por, acima de tudo, demonstrarem que a distância não é barreira para se estar presente.

Aproveito ainda para agradecer à minha “casinha”, à Beatriz Ribeiro, à Bruna Ferreira e à Filipa Mota que, passando de umas meras desconhecidas, se tornaram nas melhores amigas que a vida me podia ter dado, dando mais encanto a Coimbra.

A todos vós, estou eternamente grata!

Convosco, todos os sonhos são possíveis de alcançar!

Resumo

O documento apresentado corresponde ao relatório de estágio que expõe a ordem de trabalhos desenvolvida no contexto do estágio curricular integrado no ciclo de estudo do Mestrado em Solicitadoria de Empresa, lecionado pelo Instituto Politécnico de Leiria, na Escola Superior de Tecnologia e Gestão, com duração correspondente a 1260h.

Essencialmente, descrevem-se as atividades desenvolvidas no decorrer da nossa intervenção no departamento jurídico da apDC- *Associação Portuguesa de Direito do Consumo*, articulando os conhecimentos teóricos com a experiência profissional/pessoal.

A nossa dedicação e revisão bibliográfica recaiu sobre a explanação dos direitos dos consumidores, investindo na investigação científica. Para além da sociedade científica em que estagiámos dedicar uma quota parte a este setor, também pudemos intervir na elaboração de outros documentos jurídicos que recaem sobre determinadas temáticas do Direito do Consumo, emitindo cartas de renegociação de créditos e parecer jurídicos.

Baseando-nos na experiência adquirida, estudando aprofundadamente diversas temáticas, o entendimento que defendemos é que realmente a associação em causa é a voz ativa dos consumidores, uma vez que pretende proclamar os seus direitos de forma assertiva e justa.

Palavras-chave: direitos dos consumidores; decisões claras e conscientes; relação de consumo; associações de consumidores.

Abstract

The document presented corresponds to the internship report that exposes the agenda developed in the context of the curricular internship integrated in the study cycle of the master's degree in business Solicitorship, taught by the Polytechnic Institute of Leiria, at the School of Technology and Management, with a duration corresponding to 1260h.

Essentially, the activities developed during our intervention in the legal department of apDC - Portuguese Association of Consumer Law are described, articulating theoretical knowledge with professional/personal experience.

Our dedication and literature review fell exactly on the explanation of consumer rights, investing in scientific research. In addition to the scientific society in which we intern dedicate a part to this sector, we were also able to intervene in the preparation of other legal documents that fall on certain themes of Consumer Law, issuing letters of renegotiation of credits and legal opinions.

Based on the experience gained, studying various themes, the understanding we defend is that the association in question is really the active voice of consumers, since it intends to proclaim their rights actively and fairly.

Keywords: consumer rights; clear and conscious decisions; consumption relations; consumer associations.

Índice

Originalidade e Direitos de Autor.....	iii
Agradecimentos	v
Resumo	vi
Abstract.....	vii
Lista de figuras	x
Lista de siglas e abreviaturas	xi
1. Introdução.....	1
2. Associação Portuguesa de Direito do Consumo	3
2.1. A apDC: Missão e Objetivos	3
2.2. Entidades da rede de ação da apDC	4
2.2.1. ACOPI- Associação de Consumidores de Portugal	4
2.2.2. RACE- Rede de Apoio ao Consumidor Endividado.....	5
3. Atividades Desenvolvidas	8
3.1. Considerações Introdutórias	8
3.2. Participação em Atividades Científicas.....	11
3.3. Estudo de temas relativos ao Direito do Consumo.....	15
3.4. A Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (RACE)	18
3.5. Consulta e Atendimento aos Consumidores	19
4. A Tutela dos Direitos dos Consumidores	22
4.1. Considerações Gerais.....	22
4.2. Conceito de Consumidor	24
4.3. Direitos dos Consumidores.....	28
4.3.1. Direito à qualidade dos bens e serviços	31
4.3.2. Direito à proteção da saúde e segurança física.....	35
4.3.3. Acesso à informação para o consumo	38
4.3.4. Os Outros Direitos: Considerações Gerais.....	44
4.4. Tutela dos Direitos: Meios de Defesa.....	48
5. Breves notas sobre o Direito do Consumo e a Transição Ecológica	52

TRANSIÇÃO ECOLÓGICA: UM DOS PILARES DA NOVA AGENDA DO CONSUMIDOR	53
6. Conclusão	58
Bibliografia.....	60
Anexos.....	61

Lista de figuras

Figura 1: Tabela ilustrativa do plano de atividades relevantes	10
Figura 2: Resultados relativos ao entendimento do conceito de consumidor	28
Figura 3: Resultados relativos ao entendimento do conceito de consumidor	28
Figura 4: Percentagem de indivíduos que consideram (des)conhecer os seus direitos	30
Figura 5: Percentagem indicativa de participante que “NÃO” conhecem os seus direitos	30
Figura 6: Grau de satisfação dos consumidores ao que respeita ao cumprimento dos seus direitos	31
Figura 7: Classificação prioritária que os direitos constituem na esfera jurídica do consumidor	31
Figura 8: Percentagem indicativa das reclamações mais comuns e que exigem mais fiscalização	35
Figura 9: Percentagem indicativa da opinião dos participantes no que diz respeito à prossecução do direito relativo à proteção da saúde e segurança física	37
Figura 10: Fundamentos que justificam o não cumprimento do direito à proteção da saúde e segurança física	38
Figura 11: Percentagem indicativa do n.º de participantes que se considera um “consumidor informado”	43
Figura 12: Resultados relativos aos motivos pelos quais os participantes não se consideram “consumidores informados”	43
Figura 13: Percentagem relativa ao nível de conhecimento que o consumidor têm dos diplomas legais que regulam o direito do consumo	47
Figura 14: Percentagem indicativa dos participantes que sabem reagir caso se vejam envolvidos num conflito de consumo	48
Figura 15: Percentagem indicativa dos participantes que experienciaram (ou não) algum conflito de consumo	51
Figura 16: Opinião dos participantes sobre os meios extrajudiciais de resolução de conflitos de consumo	51

Lista de siglas e abreviaturas

ACOP	Associação de Consumidores de Portugal
ASAE	Autoridade de Segurança Alimentar e Económica
<i>apDC</i>	<i>Associação Portuguesa de Direito do Consumo</i>
art./arts.	artigo/ artigos
CIAC	Centro de Informação Autárquica ao Consumidor
CRP	Constituição da República Portuguesa
DGC	Direção-Geral do Consumidor
DL	Decreto-Lei
<i>ibid.</i>	<i>ibidem</i>
LDC	Lei de Defesa do Consumidor
n.º	número
p./pp.	página/ páginas
PARI	Plano de Ação para o Risco de Incumprimento
PERSI	Procedimento Extrajudicial de Regularizações de Situações de Incumprimento
RACE	Rede de Apoio ao Consumidor Endividado
UE	União Europeia

1. Introdução

A 15 de março de 1962, John F. Kennedy, antigo presidente dos Estados Unidos da América, veio alegar num congresso norte-americano que “todos [eramos] consumidores”, enumerando os direitos que a estes se encontravam associados.

Essencialmente, a sua atuação veio destacar a importância do consumidor, alertando para todos os problemas/ condicionantes que daí podiam advir, a partir do momento em que começamos a ser uma sociedade altamente consumista.

Embora se tenham volvidos 61 anos, a luta continua! A vontade de fazer valer a voz do consumidor urge para que se possam evitar abusos de direito na sua esfera jurídica.

Assim, ainda que o Direito do Consumo seja uma nova área em constante mutação, há que enfatizar e promover os direitos que estão disponíveis para o cidadão-consumidor que, na maioria das vezes, constitui a parte mais frágil da relação jurídica.

Por isso, usando este relatório para reivindicar e ressaltar os direitos que nos estão adstritos enquanto meros consumidores, no decorrer deste relatório vamos, exatamente, abordar a temática associada à “Tutela dos Direitos dos Consumidores”.

A nossa principal pretensão é, única e exclusivamente, estudar aprofundadamente uma matéria que já vem a ser exposta ao longo de muitos anos e que embora assuma um papel relevante, parece esquecida pela maioria dos profissionais e/ou operadores económicos.

Logo, o objetivo principal do documento em causa será expor não só as atividades que decorreram durante as 1260h, como também visará explicar algum conteúdo teórico-prático que se relacione com a temática associada aos direitos dos consumidores, articulando os exemplos práticos com conceitos técnico-jurídicos.

Por isso, baseando-nos em revisão de literatura, jurisprudência e doutrina, através de uma abordagem teórico-prática que consiste na fusão entre a experiência pessoal/profissional e o estudo intensivo destas áreas do direito, o principal foco neste relatório será destacar a importância de se cumprirem os direitos do consumidor para que todas as relações de consumo sejam baseadas em decisões claramente conscientes e informadas. Há que destacar,

ainda, a incorporação de um estudo de caso, feito pela autora, que pretende não só complementar os dados expostos ao longo deste trabalho como também criar uma proximidade com o leitor e com a população geral.

Logo, estruturalmente, decidimos apresentar o relatório de estágio, seccionando-o.

A primeira parte deste relatório aborda as informações gerais sobre a entidade de acolhimento, expondo os principais objetivos e missões que os órgãos em causa pretendem prosseguir.

Seguidamente, apresentamos as atividades desenvolvidas, destacando as mais relevantes, através de um desenvolvimento descritivo que pretende expor os conteúdos programáticos abordados e as experiências profissionais adquiridas na decorrência do estágio curricular.

Numa terceira fase, fazendo uma transição gradual e explícita, iniciamos a explanação do conteúdo principal do nosso trabalho, através da apresentação dos fundamentos que justificam a escolha de tema e motivo para elaboração do inquérito passando, posteriormente, a uma articulação teórico-prática, que permitirá expor determinados casos, associando-os aos conteúdos doutrinários e jurisprudenciais defendidos no nosso ordenamento jurídico.

Neste âmbito, há que destacar que o facto da apDC- *Associação Portuguesa de Direito do Consumo* se tratar de uma sociedade científica sem fins lucrativos limitou a nossa área de atuação à pesquisa científica. Por isso, para complementar o documento em causa, fazendo jus a um dos principais objetivos desta entidade, decidimos investigar e incorporar casos que não foram por nós tramitados, mas que cientificamente permitem complementar determinados dados ou entendimentos.

Finalizando, apresentaremos uma conclusão que será o capítulo final deste nosso relatório, expondo as principais ilações retiradas no decorrer do período de estágio.

Ainda assim, há que referenciar que apresentamos tabelas, gráficos e anexos que funcionando como material complementar permitem, respetivamente, indicar não só dados reais e estatísticos sobre determinados temas, como também servem para exemplificar algumas das atividades desenvolvidas.

2. Associação Portuguesa de Direito do Consumo

2.1. A apDC: Missão e Objetivos

A *apDC- Associação Portuguesa de Direito do Consumo*- expõe, no seu *website*, de forma explícita, que pretende ser “ A Voz dos Consumidores”.

Com trinta e três anos de história, esta entidade sem fins lucrativos (art. 1.º dos Estatutos da *apDC*) pretende, entre outros objetivos, “a) congregar especialistas nacionais em Direito do Consumo, [garantindo-lhes] as condições próprias à afirmação desse novo espaço do saber jurídico; b) promover a investigação científica no domínio do Direito do Consumo; c) assegurar a divulgação que à promoção dos interesses e à tutela dos direitos dos consumidores concernem e, por fim, d) promover a realização de Simpósios, Colóquios, Seminários e Congressos sobre a vasta temática do Direito do Consumo” (art. 2.º dos Estatutos da *apDC*).

Essencialmente, trata-se de uma associação que se dedica à promoção dos interesses e à proteção dos direitos dos consumidores, através do incentivo à sua educação e formação. Por outro lado, visa também divulgar específica e genericamente informações pertinentes que assegurem, através da fundamentação jurídica, a dignificação do estatuto do consumidor.

Esta sociedade promove cursos de formação e/ ou pós-graduações que incidam sobre a formação de técnicos e/ou formadores, bem como ações de sensibilização que abranjam as diversas temáticas que compõem o Direito do Consumo. Refira-se ainda que também é uma entidade que se destaca pela sua presença em determinados programas nas estações de radiodifusão e em alguns jornais nacionais, locais e regionais.

Ora, dedicando alguma da sua atividade à investigação científica, esta associação foi detentora de dois títulos de prestígio (*RPDC- Revista Portuguesa de Direito do Consumo*; *RC- Revista do Consumidor*-, atualmente suspensos) que visavam publicitar, periodicamente, artigos científicos que suscitassem o debate de determinado temas.

Embora esta entidade se encontre nacionalmente destacada pelo seu espírito interventivo, a *apDC*, ao nível da cooperação, destaca-se pela celebração anual de protocolos com os *CIAC- Centro de Informação Autárquica ao Consumidor* que pretendem, de forma genérica,

assegurar uma partilha eficiente de informações jurídicas aos conselheiros do consumo, promovendo a resolução dos conflitos de consumo.

Atendendo à sua longevidade, também se destacam as estreitas ligações estabelecidas entre esta sociedade e as mais diversas entidades e/ou projetos. Efetivamente, a maioria destas colaborações pretendem dar continuidade à missão principal a que esta associação se propõe: dar voz aos consumidores, transmitindo-lhes os seus direitos e deveres, priorizando a formação e a educação dos consumidores, formadores e demais profissionais.

No plano da formação, e, indiretamente no plano de cooperação, destaca-se também a intervenção ativa desta sociedade na colaboração com algumas entidades de destaque, como é o caso da *ACOP- Associação de Consumidores de Portugal* e da *RACE- Rede de Apoio ao Consumidor Endividado* que visam, entre outros objetivos, aconselhar os consumidores, ajudando-os na tramitação dos seus conflitos de consumo.

Por isso, atendendo ao conteúdo prático que envolve o presente estágio curricular, assim como à nossa intervenção em determinados casos, cabe-nos expor, detalhadamente, as características, âmbitos e objetivos que compõem a *ACOP* e a *RACE*, uma vez que se trata de entidades que estabelecem estreitas relações com a *apDC* e nos permitiram atuar nas diversas áreas associadas ao ramo do Direito de Consumo.

2.2. Entidades da rede de ação da apDC

2.2.1. ACOP- Associação de Consumidores de Portugal

A Associação de Consumidores de Portugal (doravante designada “ACOP”) é uma associação sem fins lucrativos que pretende defender os interesses dos consumidores, através da prestação de informações jurídicas na área do Direito do Consumo, efetuando também tentativas de resolução extrajudicial dos litígios de consumo nos quais os consumidores, seus associados, se vejam envolvidos.

Nascida em Coimbra e fundada em 1993, esta associação veio procurar cumprir o seu propósito, coadunando-se com os princípios e objetivos dispostos na LDC, intervindo e solucionando, diariamente, centenas de casos.

Integrando-se, portanto, no conceito de “organização e/ou associação de consumidores”, esta terá como objetivo a defesa dos direitos específicos associados aos consumidores, tratando dos seus interesses gerais e particulares.

Ainda que seja, conforme dispõe o art. 1.º da LDC, da incumbência do Estado proteger os consumidores e apoiar a constituição de associações de consumidores, a ACOP, ainda que tenha mantido atividade nos últimos 25 anos intervindo nas principais matérias associadas ao direito do consumo, terá sido profundamente atingida pelas últimas crises, tendo cessado a sua atividade.

Pese embora a ACOP não tenha sobrevivido às últimas intempéries financeiras, há que destacar o privilégio de podermos associar a apDC à ACOP, visto que ambas pretendem prosseguir e defender os direitos dos consumidores, colocando em prática o seu *modus operandi*: informar/aconselhar/divulgar e, por último, se necessário, intervir sucedaneamente na resolução de litígios de consumo.

Assim, após breve caracterização, avaliemos a história da RACE no que respeita ao contexto em que surgiu, à missão que pretende prosseguir e aos propósitos que se lhe encontram associados.

2.2.2. RACE- Rede de Apoio ao Consumidor Endividado

O recurso ao crédito é, atualmente, entre a população geral, um hábito recorrente para satisfazer os seus “desejos” de consumo levando o consumidor a estabelecer contratos de crédito com as instituições financeiras.

Contudo, atendendo ao setor económico (muitas vezes, indicativo de pobreza ou riqueza do país), as crises financeiras despoletadas globalmente geralmente afetam a maioria dos países europeus que indiretamente são considerados consumistas.

Desta forma, a crise financeira internacional (também conhecida como *crise do supprime*), decorrente entre os anos de 2007-2010 (intensificando-se, em Portugal, no ano de 2008), veio causar o colapso do mercado financeiro colocando em risco determinadas famílias que na altura foram “(...) aliciadas em massa a alcançar um elevado padrão de qualidade de vida através do endividamento (...)” (Costa, 2022, p. 364).

Decorrente deste fenómeno, a conseqüente degradação financeira e económica sentida nos mais variados países, veio provocar um aumento exponencial do incumprimento dos contratos de crédito, alertando a Comissão Europeia e o Fundo Monetário Internacional para a necessidade de “(...) prestar particular atenção (...)” (preâmbulo do DL n.º 227/2012, de 25 de outubro) aos comportamentos dos consumidores na execução desta tipologia de contratos, desenvolvendo, assim, “(...) medidas e (...) procedimentos que impulsionem a regularização das situações de incumprimento, promovendo ainda a adoção de comportamentos responsáveis por parte das instituições de crédito e dos clientes bancários (...) [reduzindo os] níveis de endividamento das famílias” (preâmbulo do DL n.º 227/2012, de 25 de outubro).

Ora, tendo em conta estas medidas, surge em Portugal o DL n.º 227/2012, de 25 de outubro, que pretende sinteticamente promover o “(...) acompanhamento permanente da execução do contrato e, em caso de mora do devedor [a] promoção efetiva da regularização da situação de incumprimento (...)” (Costa, 2022, pp. 363–364) , prevendo a criação do PARI ou a instituição de um PERSI, seguidamente caracterizados.

O Plano de Ação para o Risco de Incumprimento, doravante designado PARI, visa fixar “(...) os procedimentos e medidas de acompanhamento da execução dos contratos de crédito (...)” (preâmbulo do DL n.º 227/2012, de 25 de outubro), permitindo detetar, precocemente, o risco de entrada em incumprimento, e, desta forma, através de um acompanhamento personalizado, fomentar a adoção de medidas céleres que evitem o futuro incumprimento.

Por outro lado, o Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento, ora denominado de PERSI, é instituído no momento em que o incumprimento do crédito tenha sido consumado, obrigando as instituições financeiras a “(...) aferir [a] natureza pontual e duradoura do incumprimento registado (...)” (preâmbulo do DL n.º 227/2012, de 25 de outubro) devendo-se desencadear as diligências necessárias que permitam não só avaliar a capacidade financeira do consumidor como também apresentar propostas objetivas e adequadas que regularizem a situação do devedor, atendendo imperiosamente às suas necessidades e/ou capacidade de resposta.

Ainda assim, decorrente da implementação destas ações, as instituições estão obrigadas a atuar segundo os princípios orientadores (art. 4.º do DL n.º 227/2012, de 25 de outubro) que, essencialmente, as vinculam a proceder com diligência e lealdade, adotando “(...) as

medidas adequadas à prevenção do incumprimento [dos contratos] (...) envidando os esforços necessários para a regularização das situações de incumprimento em causa” (Marta, 2016, p. 228). Não obstante, também o consumidor deverá atuar de forma responsável, observando o princípio da boa-fé, alertando “(...) atempadamente as instituições de crédito para o eventual risco de incumprimento (...)” (*ibid.*), colaborando na procura de soluções que permitam o cumprimento das suas obrigações financeiras.

Embora as intenções da criação destes mecanismos extrajudiciais constitua uma forma mais simples e célere de resolver determinados conflitos jurídicos com as instituições financeiras, o facto de existir uma acentuada assimetria na divulgação/partilha de informação entre cliente bancário (leia-se, consumidor) e as instituições financeiras levou a que o cumprimento integral deste normativo dependesse da criação de uma rede, atualmente denominada de RACE- Rede de Apoio ao Consumidor Endividado que, de forma contínua, presta apoio e aconselhamento no processo de renegociação do crédito.

Sumariamente, a doravante designada RACE, coordenada pela DGC- Direção Geral do Consumidor, integra o Fundo para a Promoção dos Direitos do Consumidor que tem como objetivo primordial prestar o apoio necessário para a realização de ações ou atividades que promovam os direitos e interesses dos consumidores. Por isso, este órgão é composto por pessoas coletivas que, imperativamente, cumpram os requisitos de acesso tipificados pela DGC.

Neste âmbito, a apDC integra esta rede desde o ano de 2014, prestando ativamente apoio ao cliente bancário que poder-se-á encontrar / ou está em incumprimento. Cumprindo com todos os objetivos e obrigações, a apDC tem prosseguido o âmbito de atuação legalmente disposto no art. 27.º, do DL n.º 227/2012, dando-se contínuo destaque à sua intervenção no que respeita ao apoio e aconselhamento ao cliente bancário, na decorrência de todo o processo negocial e burocrático.

No cômputo geral, associando a gratuidade do acesso à rede (art. 28.º, DL n.º 227/2012) com os princípios orientadores da atuação da mesma, poder-se-á dizer que a apDC é a associação ideal para de forma imperativa e imparcial, prosseguir os fins legalmente dispostos, atuando de forma célere e ativa na defesa do consumidor, contribuindo “ (...) para a superação das dificuldades no cumprimento das responsabilidades assumidas pelos clientes bancários.” (preâmbulo do DL n.º 227/2012).

3. Atividades Desenvolvidas

3.1. Considerações Introdutórias

Após a exposição e contextualização do local de estágio e demais órgãos associados, foi-nos dada a possibilidade de experienciar o trabalho desempenhado por esta associação, bem como integrar as oportunidades que surgiam e vivenciar situações que contribuíram para obter novos conhecimentos que se irão refletir na nossa formação académica e profissional.

O contacto constante com casos reais e situações concretas, assim como um atendimento pessoal e personalizado, contribui não só para o desenvolvimento das capacidades comunicacionais como também permite uma aproximação real e um constante estudo sobre as diversas temáticas que compõem o ramo do Direito do Consumo.

Portanto, consideradas que estão estas ilações, o que se pretende neste capítulo é descrever sumariamente as atividades desenvolvidas ao longo das 1260h de estágio curricular, ocorrido entre os meses de setembro de 2022 e junho de 2023, expondo-as de forma segmentada, apresentando-se, de seguida, **a figura 1** que sintetiza, por mês, as atividades e intervenções mais relevantes.

Mês	Atividades
Set. 2022	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Conhecimento do local de estágio; ❖ Primeiro atendimento presencial a um consumidor filiado na ACOP; ❖ Acompanhamento da gravação de um programa de televisão, no canal <i>Kuriakos TV</i> ("Isto é o Povo a Falar"); ❖ Primeiro atendimento telefónico a um consumidor; ❖ Redação da primeira carta a enviar para uma comercializadora energética; ❖ Atendimento a uma consumidora, prestando informações sobre o setor energético; ❖ Emissão de e-mail informativo sobre os âmbitos/objetivos da apDC e ACOP; ❖ Investigação para integração no projeto EDULAW.

Out. 2022	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Investigação para integração no projeto EDULAW; ❖ Participação na reunião de <i>partners</i> do projeto EDULAW e acompanhamento do grupo de investigadores; ❖ Participação na Conferência Internacional: “<i>Agri-environmental Law: New Challenges</i>”, pertencente ao projeto EDULAW; ❖ Elaboração de um ofício; ❖ Elaboração do <i>primeiro parecer jurídico</i> pedido pelo Município de Albufeira (inclui análise documental, análise legislativa e redação do mesmo).
Nov. 2022	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Investigação para o projeto EDULAW; ❖ Pesquisa e análise de artigos científicos relativos às novas alterações que se encontram consagradas na Nova Lei das Comunicações Eletrónicas; ❖ Preparação da intervenção e participação na Conferência Comemorativa do 33.º aniversário da apDC- <i>Associação Portuguesa de Direito do Consumo</i>, expondo o tema: “<i>Lei das Comunicações Eletrónicas: Novos Direitos dos Consumidores</i>”.
Dez. 2022	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Investigação para o projeto EDULAW; ❖ Elaboração de materiais didáticos sobre o tema: “Segurança Alimentar” (<i>Food Security</i>) para o projeto EDULAW; ❖ Emissão de e-mail informativo sobre a RACE; ❖ Análise de diplomas legislativos relativos ao crédito à habitação.
Jan. 2023	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Investigação para o projeto EDULAW; ❖ Atendimento telefónico a consumidores; ❖ Estruturação do índice temático do Relatório de Estágio; ❖ Pesquisa de documentos para o Relatório de Estágio.
Fev. 2023	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Investigação para o projeto EDULAW; ❖ Investigação de documentos para o Relatório de Estágio; ❖ Emissão do <i>segundo parecer jurídico</i> pedido pelo Município de Albufeira (inclui análise factual, documental e legislativa); ❖ <i>Primeira intervenção</i> na Rede de Apoio ao Consumidor Endividado: emissão de resposta; informação dos dados/documentos necessários para avaliação do caso;

	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Análise de um Mapa Central de Responsabilidades de Crédito / Análise de documentos relativos à celebração de créditos bancários; ❖ Verificação dos termos de utilização associados a determinados cartões de crédito; ❖ Elaboração de cartas para renegociação de créditos; ❖ Redação do relatório de estágio.
Mar. 2023	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Investigação de doutrina e jurisprudência para o Relatório de Estágio; ❖ Redação do relatório de estágio; ❖ Atendimento telefónico com prestação de informações sobre diversas temáticas relativas ao direito do consumo; ❖ <i>Emissão do terceiro parecer jurídico</i> pedido pelo Município de Castelo Branco (inclui análise factual, documental e legislativa). ❖ Participação nas XII Jornadas do Consumo: “A Europa dos Consumidores: A Nova Agenda em Marcha”. ❖ Participação no Encontro Nacional de Consumo 2023, em Vila Nova de Gaia.
Abr. 2023	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Participação na Sessão Solene de assinatura do protocolo relativo à 12.ª fase, do eixo C, do Fundo do Consumidor, em Lisboa, no Ministério da Economia e do Mar; ❖ Redação do relatório de estágio.
Mai 2023	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Redação do relatório de estágio; ❖ Leitura de doutrina e jurisprudência para elaboração do relatório de estágio; ❖ Atendimento presencial de consumidores no âmbito da RACE- Rede de Apoio ao Consumidor Endividado; ❖ Redação da <u>1.ª carta no âmbito da RACE</u>: Renegociação de um crédito, isto é, integração no PARI- Plano de Ação para o Risco de Incumprimento.
Junho 2023	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Redação do relatório de estágio; ❖ Elaboração de materiais didáticos para o projeto EDULAW; ❖ Colaboração na realização dos relatórios a entregar à DGC, no âmbito da RACE / Entrega e compilação de dados relativos ao trimestre.

Figura 1: Tabela ilustrativa do plano de atividades relevantes

3.2. Participação em Atividades Científicas

Atendendo ao facto de que um dos fins a que a *apDC- Associação Portuguesa de Direito do Consumo*- se propõe é o de promover a investigação científica no domínio do Direito do Consumo, no decorrer deste estágio, foi-nos possível experienciar e participar em diversos projetos e ações que permitiram o desenvolvimento do rigor científico, assim como contribuíram para fomentar a proatividade, a autonomia e a capacidade de síntese.

Ora, tratando-se este de um objetivo primordial associado aos fins a que se destina a *apDC- Associação Portuguesa de Direito do Consumo*- conjugando positivamente o seu papel interventivo no que diz respeito ao acompanhamento evolutivo das temáticas associadas ao Direito do Consumo, tais fatores permitiram-nos que pudéssemos intervir em alguns projetos e ações que contribuíram para melhorar e aprimorar as nossas técnicas de investigação e pesquisa.

No âmbito deste estágio, no que respeita a eventos de carácter científico, participamos: 1) no projeto EDULAW- “*The Pathway to European Smart Education in the Agri-Environmental Law under the COVID-19 Crisis*”; 2) assistimos à gravação do programa: “*Isto é o Povo a Falar*”, na *Kuriakos TV*; 3) intervimos como oradora na conferência comemorativa do 33.º aniversário da *apDC*, tendo-nos sido possível 4) comparecer a sessões de formação que incidiam sobre novas temáticas de Direito do Consumo

Retratando as atividades expostas através de uma caracterização breve, o projeto EDULAW teve início a 1 de abril de 2021 e teve como países parceiros (incluindo associações e universidades) Eslováquia, Itália, Polónia e Portugal.

Tratou-se de um projeto científico destinado a um alargado leque de indivíduos (englobando estudantes de mestrado, professores, formadores e outros intervenientes relevantes) que pretendiam estudar as temáticas relativas ao Direito Agroambiental.

Assim, tratando-se de um projeto que é composto por um vasto programa que incide, essencialmente, sobre a área educativa, o projeto em causa pretendia: 1) desenvolver uma aplicação tecnológica inovadora, a “*InCreDi*”, fomentando o seu uso através da divulgação de diretrizes que orientavam e facilitavam a utilização destas ferramentas; 2) tinha também como objetivo a criação de uma monografia que compilasse as análises comparativas acerca do Direito Agroambiental na UE nos países que formam parceria neste estudo; 3) e era

também seu objetivo estimular a criação de materiais didáticos, designadamente *power points*, digital *storytellings* e testes-piloto que servissem como elementos complementares do estudo sobre o Direito Agroambiental.

Portanto, tratou-se de um projeto educativo que pretendeu reforçar o papel da educação inclusiva, desenvolvendo nas instituições parceiras, o crescente domínio da legislação agroambiental, através do uso de ferramentas que assegurassem uma educação inclusiva de qualidade.

Fundamentalmente, o EDULAW pretendeu, entre tantos outros objetivos: 1) desenvolver competências pedagógicas digitais de alta qualidade; 2) oferecer melhores e novas oportunidades ao público-alvo e também 3) criar uma rede coesa de partilha de recursos e conhecimentos entre os parceiros estratégicos sobre as temáticas associadas ao direito agroambiental, através do uso crescente dos novos meios digitais.

Embora não tenhamos integrado o projeto desde o seu início, a partir do dia 19 de setembro de 2022, integrando a estrutura da apDC enquanto estagiária, participei em determinadas atividades que o projeto contemplava e promovia destacando, desde logo, a participação no encontro transnacional: “*Agri-environmental Law: New Challeges*”, realizado em Leiria, na ESTG- Escola Superior de Tecnologia e Gestão, do IPL- Instituto Politécnico de Leiria, entre os dias 10 e 12 de outubro de 2022.

Ora, antes deste encontro, outros já teriam ocorrido (um primeiro *on-line*, através do ZOOM e o segundo em Pisa), sendo que o principal objetivo destas reuniões seria o intercâmbio de informações entre os países parceiros sobre a evolução das partes de pesquisa que lhes teriam sido atribuídas. Ainda assim, é uma excelente oportunidade de melhorar a comunicação interpessoal, permitindo também troca de conhecimentos interculturais (idioma, cultura, legislação). Assinale-se que a apDC ficou sobretudo responsável pela pesquisa e elaboração de materiais sobre o Direito Agroalimentar.

Tratando-se de eventos que socialmente mobilizam algumas entidades, o trabalho de organização e gestão exige determinado rigor para que o evento seja um sucesso.

Desta forma, a nossa participação neste encontro transnacional foi importante para dar conhecimento sobre a ordem de trabalhos, introduzindo-nos, de forma direta, ao projeto.

Também foi uma excelente oportunidade para contactarmos com diversos idiomas e culturas, estimulando a curiosidade e o crescimento da nossa formação/aprendizagem, sobre as temáticas que se encontrem englobadas no Direito Agroambiental.

Decorrente do acima mencionado, neste encontro também participámos como moderadora do 2.º painel de oradores que incidia sobre o Direito Agroindustrial, Direito Económico e as perspetivas ambientais, permitindo-nos experienciar um momento único e marcante neste estágio curricular, uma vez que nos foi concedida a oportunidade de, em inglês, apresentar oradores especializados nestas áreas do Direito. É, também, impossível esquecer a nossa colaboração na exposição de algumas curiosidades turísticas sobre Óbidos e Nazaré que nos permitiram interagir socialmente com os participantes deste projeto.

Não obstante, sendo a apDC uma associação privada, sem fins lucrativos e cujo escopo é o de promover e participar ativamente na investigação e debate de temáticas associadas a este ramo do Direito, tratando-se de uma instituição histórica, anualmente, festeja-se o aniversário da sua fundação, uma vez que se trata de um instituto que há décadas dá voz aos problemas e defende os direitos dos consumidores.

Assim, tivemos o privilégio de fazer a nossa primeira preleção, através de convite, nas cerimónias comemorativas do 33.º aniversário da apDC (23 de novembro de 2022), abordando a temática: *“Lei das Comunicações Eletrónicas: os novos direitos do consumidor”* que visava, essencialmente, expor as alterações realizadas na Nova Lei das Comunicações Eletrónicas e que afetavam a esfera jurídica do consumidor.

A participação neste evento implicou uma preparação prévia que se efetivou através de : 1) uma pesquisa científica que fosse sintética e abordasse a evolução legislativa; 2) da definição da área de abordagem e dos pontos fulcrais a mencionar; 3) da elaboração de um texto e das linhas gerais a tratar na apresentação oral, e, por último, 4) incluiu também a criação de um suporte digital que complementasse a apresentação e cativasse a plateia.

Foram, sem dúvida, dez minutos desafiantes que nos proporcionaram, enquanto mestranda-estagiária, uma nova experiência no que diz respeito à presença em eventos científicos. Foi um momento que nos completou (enquanto jurista, por incentivar o estudo do Direito) e nos obrigou a explorar as nossas fragilidades, enfrentando-as e combatendo-as.

No fundo, estar presente neste tipo de eventos permite também melhorar as capacidades comunicativas, explorando novos ambientes (ainda que tenha decorrido via Zoom). É também um destaque no currículo que veio reforçar a minha formação e empenho em explorar as novas temáticas que surjam neste ramo do direito.

Não obstante, os Estatutos da apDC- *Associação Portuguesa de Direito Consumo-*, no seu art.2.º preveem, entre outros fins, que esta entidade deve “*d) promover a realização de Simpósios, Colóquios, Seminários e Congressos sobre a vasta temática do Direito do Consumo*” que incentivem o debate das temáticas que se lhe encontram associadas. Decorrente destes termos, foi-nos possível assistir: 1) às XII Jornadas do Consumo: “A Europa dos Consumidores: A Nova Agenda em Marcha” e 2) ao “Encontro Nacional de Consumo”, em Vila Nova de Gaia.

Relativamente às XII Jornadas do Consumo, realizadas a 15 de março de 2023, através de formato híbrido, tratando-se de um evento celebrado há 12 anos, este pretende reforçar anualmente, a parceria existente entre a apDC e o IPL- Instituto Politécnico de Leiria, incentivando o debate sobre as diversas áreas que afetam o consumidor.

No presente ano, foram dedicadas ao estudo de temas relacionados com a Nova Agenda do Consumidor, trazendo a debate, resumidamente, alguns assuntos da ordem do dia, como é o caso: 1) das linhas gerais da Nova Agenda do Consumidor; 2) dos Serviços Digitais; 3) dos créditos dos consumidores, bem como 4) todas as temáticas que englobam a sustentabilidade no Direito do Consumo.

Quanto à participação no “Encontro Nacional de Consumo”, tendo este sido organizado pelo município de Vila Nova de Gaia em parceria com a DGC- *Direção Geral do Consumidor*, o seu conteúdo versou, exatamente, sobre a temática relativa ao Consumo Sustentável e Desenvolvimento da Economia Circular, promovendo, desta forma, o debate e estudo dos temas da ordem do dia.

Com a nossa presença nestas formações, podemos concluir que a participação em eventos de carácter científico constitui uma excelente oportunidade para estabelecer contactos interpessoais com profissionais da área, assim como permitem absorver novas perspetivas sobre o tema, ou seja, dar primazia ao conhecimento e à aprendizagem, permitindo um acompanhamento constante da ciência em constante mutação que é o Direito.

3.3. Estudo de temas relativos ao Direito do Consumo

O rigor científico que decorre do anteriormente exposto é complementado com o investimento nas técnicas exigentes de investigação científica que, de certa forma, nos permitem estudar o Direito. É objetivo primordial desta associação, através destes estudos, promover e defender os direitos que estão associados aos consumidores.

Ora, sabendo que o desenvolvimento da sociedade se encontra dependente da informação (fáctica e real) que se propaga, é evidente que a pesquisa científica contribui inegavelmente para o debate e disseminação de determinados assuntos.

No que respeita aos estudos na área do Direito, estes poderão, entre outros: 1) apresentar resultados; 2) incentivar o debate, após exposição de determinadas posições doutrinárias e/ ou jurisprudenciais, ou, até mesmo 3) possuir carácter informativo. No cômputo geral, todos pretendem melhorar o desenvolvimento de determinados setores apresentando (novas) perspectivas e soluções para os problemas jurídicos que surjam.

Assim, tratando-se o Direito do Consumo de uma área de extrema importância social, a verdade é que nem sempre lhe é concedida a devida relevância, seja pelos órgãos judiciais ou pelo cidadão comum. Ou seja, torna-se urgente investir neste ramo do direito para evitar o branqueamento de situações abusivas que diariamente violam os direitos dos consumidores.

É, portanto, visível que esta área a que a apDC se destina e na qual investe desde os seus primórdios, tem sido importante para promover os direitos dos consumidores, explorando novos temas que permitem dar ao cidadão o conhecimento sintético e assertivo dos seus direitos, promovendo um acesso mais justo e informado às matérias incluídas nesta área.

Ainda que tenhamos participado no projeto EDULAW, esta oportunidade concedeu-nos a possibilidade de investigar temáticas associadas ao Direito Agroambiental ou especificamente do Direito Agroalimentar, principalmente nos temas referentes: 1) à segurança alimentar e 2) à qualidade dos alimentos. Por sua vez, foi-nos também possível elaborar materiais didáticos (mais concretamente: 2 *powerpoints* e alguns testes) que não só contribuíram para aumentar e consolidar as nossas capacidades de síntese e investigação, como também nos deram a possibilidade de poder participar num projeto transnacional que pretende aumentar os níveis de qualidade do setor educativo, aproximando as entidades

parceiras e, por sua vez, fomentar o estudo de uma área que se encontra estreitamente interligada com o Direito do Consumo: o Direito Agroambiental.

Neste âmbito, tratando-se de uma área abrangente constituída por inúmeros diplomas legislativos, a necessidade de estudar e pesquisar é importante para garantirmos um atendimento personalizado e assertivo ao consumidor, que nos permite perceber as dinâmicas estabelecidas nas relações de consumo.

Portanto, na decorrência deste estágio, destacamos o estudo intensivo e aprofundado de algumas temáticas, como é o caso: 1) da Lei das Comunicações Eletrónicas; 2) os serviços públicos essenciais; 3) os institutos associados ao incumprimento de créditos de consumo (PARI e PERSI); 4) a garantia dos bens de consumo; 5) os contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial; 6) as cláusulas contratuais gerais, e, 7) outros temas que surgiam no decorrer da ordem de trabalhos e que justificavam a sua aprendizagem.

Desta forma, também importa dar ênfase à forma como procedíamos ao estudo das temáticas. Autonomamente ou através de debate com a orientadora do estágio, procurávamos pesquisar/analisar e resumir artigos científicos, de fonte segura, que abordassem o tema para podermos entender os conceitos. Posteriormente, analisávamos diplomas legislativos para poder articular e associar as matérias, procurando entender a aplicação genérica e abstrata das normas.

Ainda assim, a curiosidade crescente em entrar em contacto com o consumidor por forma a informá-lo, e, de certa maneira, ajudá-lo a optar por escolhas mais conscientes, originou uma vontade em pesquisar e procurar saber, essencialmente, quais são os conhecimentos gerais e globais que o cidadão comum tem no que diz respeito aos direitos que se lhe encontram adstritos quando integram o conceito jurídico de consumidor (que se encontra disposto no art. 2.º, n.º 1, da LDC).

Por isso, metodologicamente, recorrendo a ferramentas informáticas, decidimos lançar um estudo de caso/ inquérito *on-line* que, através do anonimato e consequente proteção de dados pessoais de todos os envolventes, permitisse, percentualmente, aferir o grau de conhecimento e satisfação do cidadão comum no que diz conta ao cumprimento dos seus direitos. Assim, é de entendimento comum que devemos elencar, de seguida, os conteúdos

objetivos integrados neste estudo, assim como fontes literárias e bibliográficas que o fundamentaram.

Portanto, a nível objetivo pretendeu-se estimular o contacto, através do digital, com o maior número de pessoas para aferir o seu grau de conhecimento. Ou seja, embora o estudo tenha fins meramente académicos, objetivamente, visava-se a obtenção de resultados explícitos que demonstrassem, quantitativa e qualitativamente, o entendimento comum e consequente satisfação por parte do consumidor, no que diz respeito ao respeito pelos seus direitos.

Para esse efeito, baseamo-nos na experiência profissional obtida no decorrer do estágio curricular, através do contacto com diversificados casos, assim como seguimos de perto um estudo de caso realizado, no ano de 2019, pela DGC, que se intitulava de “*Estudo sobre a Política de Defesa do Consumidor em Portugal*” e que tinha como “*(...) objetivo principal ouvir os Consumidores portugueses sobre a legislação nacional e europeia que os protege, [avaliando] o nível de literacia em matéria de direito do consumo, incluindo os comportamentos para defesa dos direitos de cidadania e[, por consequência,] identificar as áreas de atuação necessárias para garantir um elevado nível de proteção*” (*Estudo Sobre a Política de Defesa Do Consumidor Em Portugal*, 2019, p. 4)

Assim, subdividimos o presente inquérito em subsecções que de uma forma geral visavam, respetivamente, abordar: 1) a análise do entendimento do conceito jurídico de consumidor; bem como 2) o respetivo (in)cumprimento dos seus direitos e consequente grau de satisfação, avaliando, por último, de uma forma sintética, o conhecimento do cidadão sobre a resolução extrajudicial que se encontra associada aos conflitos de consumo.

Embora os resultados sejam divulgados posteriormente, destacamos, neste momento, a importância do estudo científico como ferramenta de enriquecimento pessoal e de estudo que, de certa forma, permitirão acompanhar a evolução deste ramo do Direito.

Ora, relacionando a ação interventiva adstrita a esta associação com as atividades desenvolvidas para executar os seus principais objetivos, estas vêm reforçar a importância da compreensão do Direito como ferramenta para viver em sociedade, respeitando os trâmites legalmente expostos, sem deles nunca abusar.

Ou seja, essencialmente, a pesquisa científica neste ramo do Direito (e não só) pretende impulsionar o progresso das áreas em estudo, fomentando o pensamento crítico e, acima de

tudo, melhorar a qualidade dos serviços visados que, *in casu*, tenderão a recair sob a relação consumidor-profissional-sociedade, proporcionando melhores experiências na decorrência da relação de consumo.

3.4.A Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (RACE)

A concessão responsável de um crédito implica, *in casu*, a intervenção de duas entidades: 1) o mutuário e 2) a instituição financeira. Ora, os crescentes incumprimentos resultantes de fenómenos económicos instáveis vieram, no ano de 2012, alertar para a importância de uma atuação prudente, correta e transparente em todo o processo negocial dos créditos.

Assim, surge, através do DL. n.º 227/2012, de 25 de outubro¹, a criação de uma rede que pretende apoiar os clientes bancários nas situações de prevenção e/ou incumprimento do contrato (art. 2.º, DL n.º 227/2012), atualmente designada como RACE (Rede de Apoio ao Consumidor Endividado).

Particularmente, esta rede extrajudicial encontra-se tipificada em determinados diplomas legais (como é o caso do DL n.º 227/2012, de 25 de outubro; e a Portaria n.º 2/2013, de 2 de janeiro) que regulamentam a fundação, funcionamento e objetivos deste tipo de entidades (conforme indicado no *capítulo 2, subcapítulo 2.1, secção 2.2.2*).

Ainda que seja de entendimento comum que a contração de um crédito implica o pagamento pontual das prestações e encargos a ele associados, a verdade é que atualmente se tem assistido a um endividamento excessivo por parte dos consumidores que, por dificuldades, não conseguem assegurar o pagamento das prestações vencidas.

Ora, de uma forma breve, este gabinete pretende prestar um serviço de aconselhamento ao consumidor quando estes se encontrem inseridos num processo de renegociação dos seus créditos com as próprias instituições financeiras. Sendo a apDC uma das entidades parceiras deste projeto, enquanto estagiária, pudemos contactar com diversos casos, permitindo a análises do *modus operandi* deste organismo.

De uma forma mais concisa e detalhada, foi-nos dada a possibilidade de: 1) emitir *e-mails* informativos sobre a rede e o seu funcionamento, assim como 2) pudemos aconselhar e

¹ Diploma legislativo que veio estabelecer um conjunto de medidas que pretendem prevenir o incumprimento e/ou regularizar as situações de incumprimento dos consumidores.

ajudar na redação de cartas que tinham como objetivo obter/propor renegociações de créditos.

No fundo, estas funções permitiram-nos praticar um atendimento presencial/telefónico personalizado e autêntico, aumentaram as nossas capacidades de expressão escrita, e, indiretamente, concederam-nos a possibilidade de contactar e analisar documentos financeiros (de carácter sigiloso) que contribuíram para aumentar as nossas competência na análise de determinados conteúdos contratuais (destacando, desde logo, a análise das condições gerais de determinados cartões de crédito: “*Wizink Flex e Wizink Rewards*”).

Relativamente à análise documental, destacamos, desde já, a importância do estudo detalhado da Central de Responsabilidades de Crédito que nos permite aceder a informações sigilosas e concretas que indicam as responsabilidades de crédito assumidas pelos consumidores perante as entidades financeiras.

Destacamos, portanto, a importância desta rede que, de certa forma, pretende combater a iliteracia financeira que existe na sociedade. Ou seja, pretende-se incentivar a transparência e partilha de informação entre os intervenientes destas relações, permitindo-lhes tomar decisões financeiras mais conscientes. Por todos estes factos, a implementação e incentivo à criação da RACE - *Rede de Apoio ao Consumidor Endividado* -, veio admitir uma análise global dos rendimentos e encargos do consumidor por forma a tentar encontrar uma solução que lhes conceda estabilidade financeira, evitando o agravamento dos casos de sobre endividamento.

Pessoalmente, achamos que a incrementação da RACE veio conceder ao cidadão comum a salvaguarda dos seus direitos e o acesso a conteúdos informativos que evitam, muitas das vezes, a declaração da insolvência singular destes sujeitos. Ou seja, veio permitir o acesso a um serviço personalizado e cada vez mais profissionalizado que procura, única e exclusivamente, aconselhar os consumidores apoiando-os, principalmente, nas negociações com as instituições financeiras, prestando as informações jurídicas necessárias à prossecução do fim a que esta rede se destina.

3.5.Consulta e Atendimento aos Consumidores

Por fim, a índole científica que inevitavelmente se encontra associada à apDC - *Associação Portuguesa de Direito do Consumo* -, permite que se divulgue a informação ao consumidor,

através de diversos meios comunicativos que pretendem difundir e divulgar os direitos dos consumidores, dando-lhes voz.

Ora, neste âmbito, destacamos o primeiro contacto (presencial/telefónico), ocorrido no dia 21 de setembro de 2022, que nos concedeu a possibilidade de contactar com a imprevisibilidade que decorre destas chamadas e com o consequente atendimento personalizado que deve ser respeitado, por forma a estabelecer uma relação de proximidade entre o jurista e o consumidor.

O atendimento ao consumidor e a prestação de informação é feita a todos os associados da apDC e da ACOP, intervindo apenas nas situações que se traduzem e enquadram no conceito jurídico de “relação de consumo”.

Tratando-se de uma equipa pequena, antes do contacto com a jurista, o administrativo desta associação faz a triagem das chamadas e reencaminha-as para a assessora jurídica. Nesses casos, o consumidor é reencaminhado para a linha telefónica adequada, e, após a exposição factual do consumidor, é feito um enquadramento jurídico da questão exposta, mencionando os respetivos diplomas.

Substancialmente, no que respeita a estes casos, o principal objetivo da associação é prestar aconselhamento ao consumidor, esclarecendo quais são os seus direitos e clarificando a sua situação legal, transmitindo-lhe os meios/formas adequado(a)s que permitam satisfazer as suas pretensões.

Assim, embora tenhamos elaborado determinados documentos e participado no atendimento telefónico, destacamos com a devida importância, a possibilidade de emitir os pareceres jurídicos pedidos pelas entidades que têm protocolo com a apDC.

Nesta perspetiva, a apDC celebra, anualmente, protocolos com determinados Centros de Informação Autárquica ao Consumidor, os denominados CIAC, que originam uma conexão entre entidades, assegurando-se atempadamente a prestação de informação jurídica aos respetivos conselheiros do consumo.

Destarte, a finalidade adstrita à emissão do parecer jurídico, neste contexto, é a de clarificar determinado assunto que seja submetido à apreciação das respetivas entidades analisando,

por consequência, os factos e normas aplicáveis ao caso em concreto, visando-se a apresentação de uma solução para a contenda jurídica em questão.

É, exatamente, uma das atividades mais relevantes que podemos destacar no período de estágio curricular, porque permitiu-nos, entre outros factos: 1) aumentar as capacidades de expressão escrita e oral; 2) analisar juridicamente os casos em concreto; 3) ampliar as nossas capacidades de síntese, e, acima de tudo, 4) concedeu-nos a possibilidade de estudar diversas temáticas, conectando os princípios basilares do Direito do Consumo com outros diplomas legislativos que, obviamente, se adequavam ao caso em concreto.

Por isso, sabendo-se que a elaboração destes documentos jurídicos no contexto do Direito do Consumo fomenta o estudo e o contacto com diversas opiniões divergentes, é de entendimento comum que o objetivo final destes documentos é alertar e consciencializar o consumidor, demonstrando-lhe as decisões mais conscientes que à partida lhes darão soluções.

Embora a atuação da apDC se encontre limitada às competências que se encontram contempladas nos respetivos estatutos, o seu papel científico e interventivo tem sido essencial para salientar o respeito pelos direitos do consumidor, tentando executar, de forma ativa, os planos que pretendem proteger e defender o consumidor, garantindo-lhes auxílio no acesso à justiça.

Por isso, a continuidade e crescimento desta “linha” de atendimento é importante para garantir o acesso a informações claras e acessíveis que permitam solucionar as questões em causa, respondendo à necessidade de proteção dos consumidores.

4. A Tutela dos Direitos dos Consumidores

4.1. Considerações Gerais

Assim, após a exposição sumária de todas as atividades desenvolvidas no âmbito do estágio curricular decorrido no ano letivo 2022-2023, importa agora destacar que iremos, seguidamente: 1) apresentar a temática por nós abordada, elencando os seus motivos justificativos, passando, posteriormente, 2) à explanação da articulação teórico-prática a abordar nos próximos capítulos.

Quanto aos motivos justificativos, tendo nós estagiado numa associação que promove a defesa dos direitos do consumidor, a escolha do tema a desenvolver baseou-se, exatamente, na principal constatação que foi possível retirar dos nove meses de estágio curricular: existe, de forma excessiva, um abuso dos direitos dos consumidores que devido à sua iliteracia, se tornam alvos fáceis dos grandes operadores económicos, subscrevendo contratos de consumo que lesam os direitos que se lhe encontram adstritos.

Por isso, decidimos propor-nos a uma explanação teórica sobre os direitos dos consumidores, apresentando casos reais, cujos nomes são fictícios (protegendo, obviamente, a identidade dos principais intervenientes).

Ainda assim, decidimos realizar um inquérito *on-line* (denominado de “*A Tutela dos Direitos do Consumidor*”) que visava, única e exclusivamente, analisar o conhecimento do cidadão comum no que diz respeito aos direitos adstritos aos consumidores, englobando uma faixa etária alargada, seguindo de perto o “*Estudo sobre a Política de Defesa do Consumidor em Portugal*”, desenvolvido pela Associação para o Desenvolvimento da NOVA IMS, com o apoio da DGC- Direção Geral do Consumidor.

Assim, metodologicamente, o estudo abrangia toda a população residente em Portugal (Continental e Regiões Autónomas) que entrasse e concordasse em prosseguir com a realização do inquérito.

A amostra em curso encontra-se devidamente representada através da sua área geográfica, género, idade e situação profissional. O questionário elaborado foi baseado em anteriores pesquisas e adaptado aos fins que se visava. A recolha de dados iniciou-se no dia 5 de julho

de 2023 e terminou a 16 de agosto de 2023. Tecnicamente, este estudo foi realizado em *google forms*, assegurando a proteção da identidade e dos dados pessoais dos participantes.

No que respeita à análise de dados, estes foram processados através do mecanismo associado ao *google forms*, encontrando-se os resultados representados por percentagem e gráficos que permitem assegurar a compatibilização das respostas com a natureza das perguntas, apresentando-se as legendas que representam, em cada pergunta, a segmentação de perfis.

Aplicando-se uma análise descritiva dos resultados, o nosso principal objetivo será expor as principais conclusões retiradas, tendo em conta o número de participantes (*in casu*, 30).

Ainda assim, devemos indicar que os resultados globais do inquérito irão constar nos anexos deste trabalho.

Portanto, no desenvolvimento deste relatório, dar-se-á destaque apenas a determinadas questões que serão importantes para fundamentar o nosso trabalho, seguindo-lhes uma reflexão técnico-jurídica que visará, única e exclusivamente, extrair as principais conclusões retiradas da análise dos resultados que refletem, em número reduzido, o (des)conhecimento da população alvo acerca das temáticas associadas ao Direito do Consumo, mais propriamente, aos direitos que compõem a sua esfera jurídica.

Por isso, após a exposição dos fundamentos que nos levaram a investigar esta temática, e, que suscitaram a necessidade de aferir o grau de conhecimento do cidadão comum sobre os Direitos que se lhe encontram associados enquanto consumidor passamos, nas seguintes páginas, à elucidação e harmonização dos conteúdos teóricos e das situações práticas por nós experienciadas que nos permitiram refletir sobre o tema associado aos Direitos dos Consumidores, mais propriamente ao seu (in)cumprimento.

4.2. Conceito de Consumidor

Constituindo um dos ramos do Direito, o Direito do Consumo tipificado e regulamentado por normas e princípios que o distingue dos demais ramos, vem exatamente proteger o consumidor, salvaguardando-o durante toda a decorrência das suas relações de consumo (regulamentando-as até).

Entendendo-se que as relações de consumo são, por si só, desequilibradas, a adoção de determinados preceitos tem visado combater “(...) o desequilíbrio que resulta, principalmente, da falta de informação e de conhecimento técnicos do consumidor em situação comparável com a do outro contraente, um profissional (...)” (Falcão & Falcão, 2022, p. 44).

Por isso, entre tantos outros fundamentos, a ação interventiva do legislador têm visado assegurar a crescente harmonia nas relações de consumo, protegendo o consumidor necessitado, dando-lhe, por consequência, mais confiança, quando adquire os seus bens ou serviços.

Percebendo-se que existe um alvo de destaque no âmbito das relações jurídicas estabelecidas nesta área do Direito, é essencial procurar definir o conceito de consumidor, embora seja uma conceção variável e indefinida, “(...) pois, sendo a proteção dos consumidores o objeto deste ramo (...), a determinação de quem é consumidor é imperativa, uma vez que as normas (...) regulam, exclusivamente, as relações jurídicas em que este é parte” (*ibid.*).

Tratando-se de um conceito relativamente novo e tecnicamente alterado entende-se, segundo o art. 2.º, n.º1, da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, que é 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 atividade económica que vise a obtenção de benefícios*”. Constitui, portanto, uma noção semelhante à anteriormente tipificada na Lei n.º 29/81, de 22 de agosto.

Sendo um conceito universal² que regulamenta a aplicação de diversas leis especiais de consumo, é possível afirmar que “(...) a noção jurídica de consumidor constitui uma *noção*

² Consideramos que é importante destacar que associado a esta noção geral poderão existir outras conceções deste conceito (mais ampla ou restritas) aplicadas a determinados diplomas legais, delimitando o seu objeto e/ou sujeito (exs: a Lei do Crédito ao Consumo – art. 4.º, n.º 1, al. a), DL n.º 133/2009, 2 de junho; Lei dos

relacional complexa (...) “(Antunes, 2018, p. 773) que deve ser aferida através do preenchimento cumulativo dos 4 elementos que a compõe, designadamente: 1) elemento subjetivo – “todo aquele”; 2) elemento objetivo – “fornecido bens, prestados serviços e transmitidos direitos”; 3) elemento teleológico – “uso não profissional”; 4) elemento relacional- “pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica”.

Analisando, respetiva e sumariamente, cada elemento, pode dizer-se que:

O elemento subjetivo aparenta, numa primeira fase, abarcar um conjunto alargado de pessoas, questionando-se se efetivamente a noção admite a inclusão ou exclusão de pessoas jurídicas. Ora, existindo a possibilidade de adotar um termo mais amplo, atualmente, no nosso ordenamento jurídico, parece-nos que o legislador nacional acompanha os entendimentos europeus, restringindo o âmbito subjetivo de consumidor.

Quer-se com isto dizer que o consumidor será uma pessoa singular a quem são fornecidos bens ou prestados serviços, excluindo-se as pessoas coletivas³.

Não obstante, defendendo a posição doutrinária de Ferreira de Almeida, perfilhamos o entendimento de que “(...) o conceito de consumidor poderá oscilar dentro da mesma ordem jurídica [variando] (...), conseqüentemente, os [seus elementos] (...)” (Falcão, 2023, p. 14), exigindo-se uma adaptabilidade da noção aos diplomas legislativos em causa.

Ainda assim, uma vez que não existe uma uniformização nacional e/ou europeia do conceito, clarificando-o, há quem defenda que se poderá incluir alguns sujeitos indefesos⁴ no âmbito das relações de consumo para que possam beneficiar de determinadas proteções, cabendo-lhes, em última instância, fazer prova de que integram esta categoria⁵, conforme perfilham Carlos Ferreira de Almeida e David Falcão.

contratos celebrados à distância ou fora do estabelecimento comercial- art. 3.º, al. e), DL n.º 24/2014, 14 de fevereiro).

³ É de destacar que este facto se afere através da restrição causada pela necessitada verificação do elemento teleológico que, posteriormente, iremos abordar.

⁴ Nesta “noção, subentende-se que poder-se-á incluir o caso de alguns consumidores coletivos (exs: os utentes dos Serviços Públicos Essenciais, uma vez que abarcam pessoas singulares e coletivas; ou até mesmo determinadas entidades que não visam obter interesses económicos e atuam em benefício dos consumidores).

⁵ *Vide*, neste caso, a posição inicialmente adotada por David Falcão. Isto é, antes da entrada em vigor do DL n.º 84/2021, de 18 de outubro, o autor era do entendimento que a inclusão de pessoas coletivas na categoria de “consumidor” variava consoante o regime jurídico que estivesse em análise, estabelecendo critérios cumulativos que permitiam qualificar a pessoa coletiva como “consumidor”. / Partilhando de um entendimento distinto, Morais Carvalho entende “(...) que as pessoas coletivas que exerçam uma atividade profissional não são consumidoras (...)”(Falcão & Falcão, 2022, p. 45). Ainda assim, categoriza como “consumidor”, as

No que respeita ao seu elemento objetivo, uma vez que este abrange as relações de consumo estabelecidas entre consumidor/profissional, é, conforme resulta da transcrição, perceptível que “(...) o legislador atribuiu relevância jurídica a um leque muito amplo e variado de objetos potenciais dos atos de consumo” (Antunes, 2018, p. 787), pelo que as relações em causa, tendo por objeto inúmeros bens, direitos ou serviços, serão restringidas e determinadas pelo regime jurídico que lhe seja aplicável e que as pretenda regulamentar.

Relativamente ao elemento teleológico, a atual lei que regulamenta os direitos dos consumidores adota uma nova formulação, destacando um dos elementos cruciais que revela “(...) o destino ou finalidade de “uso não profissional” dos bens, serviços ou direitos objeto do ato de consumo” (Antunes, 2018, p. 790).

Parece-nos, portanto, que este é um elemento fundamental para classificar o sujeito como consumidor, isto porque o Direito do Consumo nasce da necessidade de proteger a parte mais frágil. Logo, visa-se defender “(...) os destinatários ordinários dos bens e serviços [que] constituem a parte economicamente débil (...) das relações (...) estabelecidas com os empresários e profissionais (...)” (*ibid.*), entendendo-se, portanto, que o legislador apenas pretende proteger os sujeitos que adquirem bens, direitos e/ou serviços para satisfação pessoal, excluindo as demais pessoas singulares e coletivas que adquiram os mesmos objetos para fins profissionais.

Existindo uma conceptualização restrita deste elemento adotando-se, portanto, a doutrina finalista⁶, poder-se-á incluir no âmbito da LDC: 1) as entidades coletivas que não destinem o seu objeto social a uma atividade profissional (como é o caso das associações, fundações) ,ou, até mesmo 2) determinados sujeitos singulares “(...) que, apesar de terem conhecimentos específicos (...) atuam fora do âmbito de uma atividade profissional.”(Carvalho, 2022, p. 18)

associações, fundações e os condomínios. / Destarte, Cura Mariano, ainda que não englobe as pessoas coletivas no conceito de “consumidor”, considera que o condomínio poderá integrar esta classificação porque não integra “(...) o conceito de pessoa coletiva (...)” (*ibid.*).

⁶ Corresponde à corrente doutrinária que defende uma interpretação restrita do conceito, isto é, entende que o objeto não pode ter fim profissional.

Ainda assim, caso o bem seja destinado a uso misto, isto é, se encontre designado a fins pessoais e profissionais, dever-se-á ter em conta o uso predominantemente dado ao bem.⁷

Ou seja, aferindo este elemento, é possível restringir a categorização de sujeitos como consumidores, uma vez que este delimita o uso do bem, relevando saber o destino que o consumidor pretende dar á coisa⁸.

Por fim, também se deve ter em conta a verificação do elemento relacional que exige que a contraparte seja “*uma pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios*” (art. 2.º, n.º1, da Lei n.º 24/96, de 31 de julho) excluindo-se, de uma forma clara, todos os contratos celebrados entre particulares exigindo-se, por consequência, que a contraparte seja, para além de uma pessoa física, um profissional “(...) que exerça, com carácter tendencialmente regular, uma atividade económica e que tenha como fim a obtenção de um benefício” (Falcão, 2023, p. 5).

Coadunando-se com o defendido por Ferreira de Almeida, embora não se propugne uma noção uniforme do conceito jurídico de consumidor, reforçamos a nossa opinião, defendendo o entendimento de José Engrácia Antunes que entende que a conceptualização em causa é “(...) funcional, ou de geometria variável, [refletindo] os particulares critérios de apreensão e relevância próprios dos setores ou diplomas legais concretos onde se suscita a sua aplicação” (Antunes, 2018, p. 775).

Ora, após todas as ilações expostas sobre o indefinido conceito de “consumidor”, referenciando o estudo de caso: “A Tutela dos Direitos dos Consumidores”, 96, 7% dos participantes (*fig.2*) entendem que são sempre consumidores porque “o seu papel é verificado sempre que faz[em] uma compra ou adquirem um bem” (76, 9%).

Ainda assim, 24,1% (*fig.3*) entendem que o conceito não é relevante para a defesa dos seus direitos. E, portanto, a análise deste resultados, permite subentender que a população alvo

⁷ Decorrente deste entendimento, atualmente, o DL n.º 84/2021, de 18 de outubro, aborda no seu capítulo 5.º determinadas questões, de entre as quais, o uso misto do bem. Neste caso, estabelece-se no art. 49.º do DL n.º 84/2021, de 18 de outubro, que existindo o uso misto do bem, do conteúdo ou serviço digital, dever-se-á atender ao seu uso predominante. Portanto, tratando-se de uma utilização pessoal, o sujeito será qualificado como consumidor; caso contrário, sendo maioritariamente profissional, o sujeito em causa não será consumidor e não terá estabelecido uma relação de consumo.

⁸ Vide Ac. TRL, processo n.º 2483/2006-8, de 08-06-2008, pp.8-10.

não sabe identificar o seu papel nas relações consumo, dificultando-lhes o acesso a mecanismos e/ou soluções que os ajudem a impugnar ou defender os seus direitos.

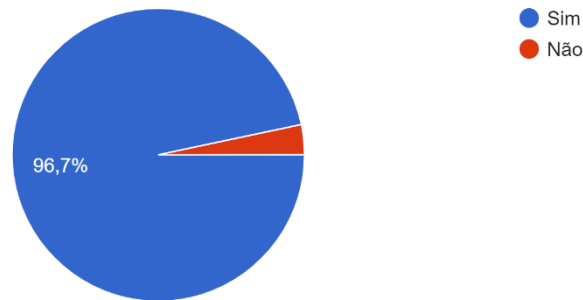


Figura 2: Resultados relativos ao entendimento do conceito de consumidor

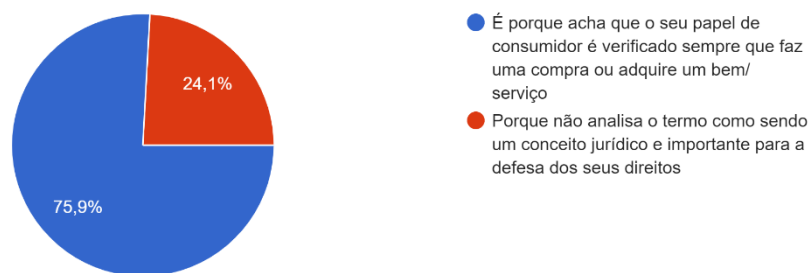


Figura 3: Resultados relativos ao entendimento do conceito de consumidor

4.3. Direitos dos Consumidores

A garantia dos direitos dos consumidores é um dos princípios assegurados pela CRP, no seu art. 60.º. Ou seja, essencialmente, visa-se tutelar os “(...) interesses coletivos e difusos dos consumidores (...)” (Couto, 2016, p. 15) que se encontram implícitos nas relações de consumo e que exigem, por si só, uma considerável atenção por parte de todas as entidades envolvidas.

Categorizando-se como direitos fundamentais, integrando a categoria dos direitos económicos, estes possuem “ (...) uma força normativa própria e irradiante (...)” (*ibid.*) no que diz respeito ao seu valor constitucional, apesar do preceito em causa ter, na sua essência, uma natureza pragmática.

Ainda assim, o desenvolvimento destes direitos é executado pela implementação de uma lei quadro, designada de Lei de Defesa do Consumidor (LDC), que tipifica “(...) os grandes princípios ou vetores axiológicos gerais (...) aceites [nesta] matéria (...)” (Antunes, n.d., p. 4), baseando-se em decisões e intervenções legislativas nacionais e/ou internacionais que são necessárias para compreender globalmente o alcance dos direitos, bem como tornar verdadeiramente possível a aplicabilidade geral do normativo em análise.

Abrangendo “(...) direitos de natureza heterogénea, destinados a titular diferentes categorias de interesses dos consumidores (...)” (Antunes, n.d., p. 5), a tipificação dos direitos da LDC pretende, de uma sumária forma, intervir no seio das relações de consumo, criando condições equitativas e adequadas que protejam e promovam os interesses harmoniosos dos consumidores, na decorrência de atos de consumo.

Assim, nos arts. 3.º e ss., da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, encontram-se tipificados os direitos concedidos aos consumidores que são, designadamente, os seguintes: *1) Acesso a bens e serviços com qualidade; 2) Proteção da saúde e da segurança física; 3) Formação e educação para o consumo; 4) Acesso à informação para o consumo; 5) Proteção dos interesses económicos; 6) Prevenção e reparação dos danos patrimoniais que resultem da ofensa de direitos e interesses; 7) Proteção jurídica e acesso a uma justiça acessível e pronta, e, por último, 8) Direito à participação, pela via representativa, dos seus direitos e interesses.*

Antes de elencarmos e exemplificarmos cada direito através da exposição de casos práticos, é de referir que o nosso estudo de caso permitiu aferir que 63,3% dos participantes (*fig. 4*) são conhecedores dos seus direitos, embora alguns sujeitos admitam não os conhecer porque não nutrem interesse sobre esta matéria (*fig. 5*). Embora representem uma minoria, este facto revela que existe uma necessidade urgente de educar e informar, corretamente, os sujeitos, para que o momento da decisão de consumo se baseie em escolhas conscientes e informadas.

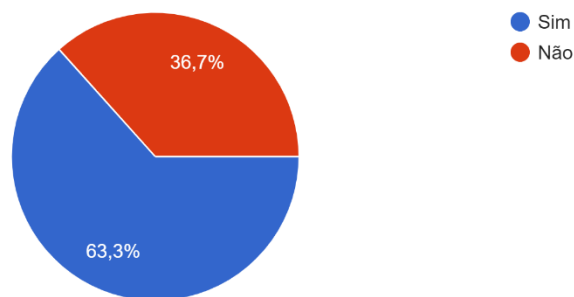


Figura 4: Percentagem de indivíduos que consideram (des)conhecer os seus direitos

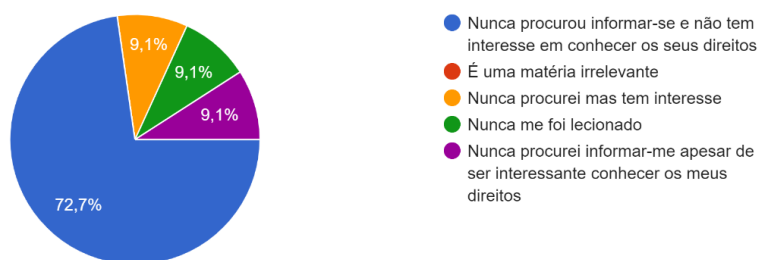


Figura 5: Percentagem indicativa de participante que “NÃO” conhecem os seus direitos

Decorrente deste leigo interesse, considerando que a tutela dos direitos dos consumidores é importante para combater o abuso decorrente nas relações de consumo, nas próximas subsecções, passamos ao elenco de determinados direitos, expondo determinadas situações práticas.

Por isso, atentando ao anteriormente exposto, tendo por base os dados obtidos no nosso estudo, é possível entender que, de forma geral, os nossos participantes se encontram satisfeitos com o cumprimento dos referidos direitos (*fig.6*). Ainda assim, consideram como direitos prioritários aqueles que respeitam: 1) à qualidade dos bens e serviços; 2) a proteção da saúde e segurança física, e, por último, 3) o acesso à informação para o consumo (*fig. 7*). Neste sentido, iremos abordar tais direitos de forma mais explicita, intercalando com exemplos práticos tramitados pela associação (que podem ou não ter a nossa intervenção), indicando-se a contenda jurídica em causa e apresentando, posteriormente, o enquadramento e a resolução do caso em apreço.

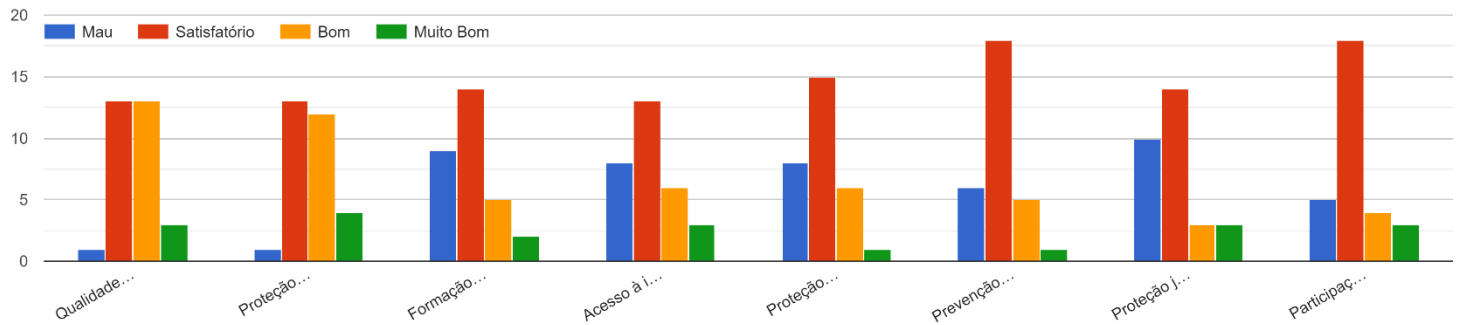


Figura 6: Grau de satisfação dos consumidores ao que respeita ao cumprimento dos seus direitos

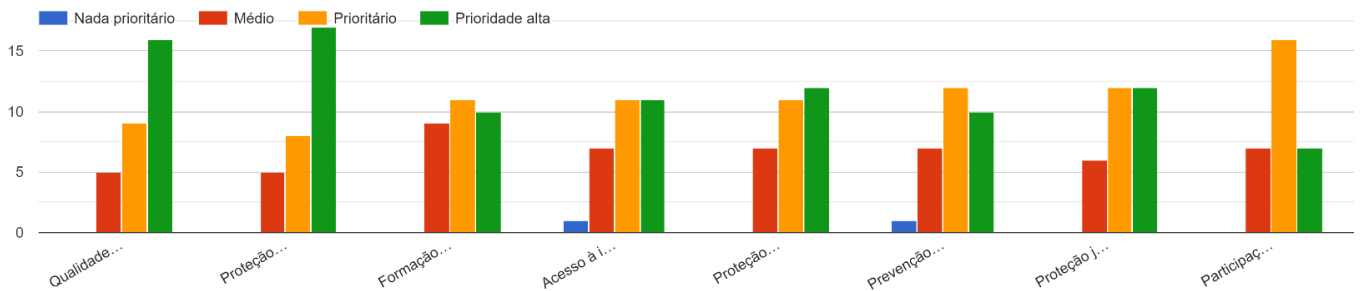


Figura 7: Classificação prioritária que os direitos constituem na esfera jurídica do consumidor

4.3.1. Direito à qualidade dos bens e serviços

Associando a alínea a) do art. 3.º da LDC ao art. 4.º LDC que consagra o direito em análise, é possível entendermos que “(...) os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam (...) [produzindo] os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor.” (Falcão, 2023, p. 22).

Ora resulta, desde logo, que as regras de funcionamento do bem podem-se encontrar dispersas, concretizando-se através do cumprimento de diversos requisitos que podem estar tipificados em diferentes documentos legislativos.

Por isso, encontra-se inevitavelmente associada à qualidade dos bens e serviços, a noção de conformidade que é atestada através da verificação dos critérios que se baseiam na “(...)

qualidade assegurada; (n)A ausência de vícios; (n)a aptidão à satisfação de um fim ou produção do efeito esperado, atendendo as normas estabelecidas relativas ao tipo ou categoria dos bens ou serviços contratados [e, por último,] às legítimas expectativas do consumidor, enquanto consumidor médio colocado na posição de contraente real (...)” (*ibid.*), caso não existam regimes imperativos que previamente estabeleçam outras regras/critérios.

Analisemos, agora, um exemplo prático que espelha o incumprimento deste direito, verificando-se a inexistência de conformidade com o contratualmente estipulado. Atentemos, pois, ao ofício n.º 736, de 10-09-2015, que retrata uma reclamação da consumidora “F” contra uma loja imobiliária, ora designada de “A”.

Estando perante uma relação de consumo (art. 2.º LDC), em causa está a realização de uma compra e venda de bens de consumo que era regulamentada pelo DL n.º 67/2003, de 8 de abril, alterado pelo DL n.º 84/2008, de 21 de maio. Assinale-se que atualmente está em vigor o DL n.º 84/2021, de 18 de outubro.

Por isso, nesta ótica há que destacar que o DL n.º 67/2003, de 8 de abril, sofrendo essa alteração legislativa, tendo sido integralmente revogado, apenas se aplicará aos contratos celebrados até 31 de dezembro de 2021 (como é o caso da situação seguidamente exposta).

Ou seja, a título complementar, devemos destacar que o DL n.º 84/2021, de 18 de outubro, atualmente em vigor, resulta da transposição da Diretiva 2019/770 (relativa aos contratos de fornecimento de conteúdos e serviços digitais) e da Diretiva 2019/771 (que aborda os contratos de compra e venda de bens), tendo estas vindo, essencialmente, abordar temáticas relacionadas com “(...) a conformidade dos bens e conteúdos ou serviços digitais com o contrato; meios de ressarcimento (direitos) em caso de falta de conformidade [e, consequentes,] modalidades para o [seu] exercício”(Carvalho, 2019, p. 66).

Atentemos, agora, no caso a analisar:

No caso em apreço, a consumidora comprou imobiliário para a sua casa que apresentava determinados defeitos (a título exemplificativo, no que respeitava ao 1) aparador, o vidro estava partido, a parte cinzenta apresentava defeito nos cantos, faltavam duas gavetas e o móvel apresentava-se assimétrico; 2) a vitrine encontrava-se lacada, apresentava fissuras e maus acabamentos; 3) a mesa de jantar veio lacada e com fissuras; 4) as cadeiras

apresentavam acabamentos imperfeitos e inseguros até (“começaram a cair os parafusos”), e, por fim, 5) o móvel bar encontrava-se inacabado e lacado), ou seja, estes objetos não se encontravam em conformidade com o contrato de compra e venda efetuado, não se coadunando com o que tinha sido encomendado (art. 2.º, n.ºs 1 e 2, al. a) DL n.º 67/2003, de 8 de abril).⁹

Por isso, não tendo a imobiliária cumprido com a obrigação a que estava adstrita, para aferir o incumprimento da conformidade do contrato é essencial perceber “(...) os critérios de determinação da prestação que foi acordada entre as partes (...)” (Carvalho, 2022, p. 381) para avaliar (ou não) o seu cumprimento.

Adotando-se a formulação negativa que se baseia numa enumeração aberta dos factos que podem estatuir a desconformidade do bem, não admitindo prova em contrário, na situação em análise, poder-se-á invocar o facto da mobília “não ser (...) conforme(...) com a descrição(...) feita pelo vendedor(...)” (art. 2.º, n.º2, al.a), DL n.º 67/2003, de 8 de abril).¹⁰

Portanto, entendendo-se que esta descrição é realizada no âmbito do contrato e que é exigível o cumprimento das características apresentadas, subentende-se que este é um facto “(...) vinculativo para o profissional (...)” (Carvalho, 2022, p. 385), obrigando-o a apresentar um “(...) objeto (...) [com as] características [que cumpram] os objetivos referidos pelo vendedor (...)” (*ibid.*).

No caso em análise, tendo sido apresentados inúmeros móveis com defeito, e, após inúmeras e infrutíferas tentativas de contacto entre “F” e “A”, tendo a consumidora verificado estes

⁹ Em sede de conformidade, o DL n.º 84/2021, de 18 de outubro, veio alterar o anterior diploma legislativo, impondo novos critérios. Transpondo as Diretivas Europeias já mencionadas, o atual regime jurídico que regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais, veio seccionar os fundamentos indicativos de conformidade por: 1) grupos, e, em 2) requisitos subjetivos e 3) objetivos.

Caso se aplicasse o DL outrora mencionado, tratando-se de bens móveis, aplicar-se-iam os dispositivos que constam nos arts. 5.º a 11.º, do DL n.º 84/2021, de 18 de outubro.

Assim, “A” deveria procurar corresponder ao princípio defendido pelo legislador, uma vez que este exige ao vendedor o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato (art. 5.º DL n.º 84/2021, de 18 de outubro), ou seja, que cumpram com os requisitos de conformidade elencados, o que não aconteceu no caso em concreto.

Ora, decorrente deste entendimento, “A” não terá cumprido com a obrigatoriedade de entregar bens que correspondessem à “descrição, (...) à qualidade e (...) demais características previstas no contrato de compra e venda (...)” (art. 6.º, al. a) DL n.º 84/2021, de 18 de outubro). Por sua vez, também terá violado o disposto nas als. b) e d), do artigo 7.º, do DL n.º 84/2021, de 18 de outubro, que dizendo respeito à parte contratual, permitem reforçar a violação do conteúdo contratual acordado entre as partes, frustrando as legítimas expectativas do consumidor.

¹⁰ *Vide* nota de rodapé anterior.

defeitos após a entrega, embora o risco se transfira para o consumidor no momento da entrega (art. 9.º-C LDC, atualmente revogado), ir-se-á aferir a conformidade “através da (...) comparação entre o bem acordado pelas partes, com base na interpretação do conteúdo das declarações negociais, e o bem entregue pelo vendedor ao consumidor” (Carvalho, 2022, p. 414).

Apreciando o caso exposto, tratando-se de objetos específicos, para além de exigirem um contrato particular e único, dever-se-á ter em conta que o dever de entrega só é efetivado “(...) no momento da entrega do último bem (...) se estiverem em causa bens incindíveis para o consumidor valendo um prazo distinto para cada bem, no caso de bens que se destinem a ser utilizados autonomamente” (Carvalho, 2022, p. 416) (conforme se verifica), dispensando-se “F” do ónus da prova, uma vez que as mobílias se encontravam desconformes com o contratualmente estipulado, podendo esta exercer os seus direitos exigindo: 1) o direito à reparação; 2) à substituição, ou, até mesmo, a 3) a resolução do contrato¹¹.

Não obstante, ainda que o critério da conformidade assumia distinto destaque, é igualmente exigível, em *ultima ratio*, que os bens sejam “(...) dotados de uma aptidão ou adequação funcional [que corresponda] às “legítimas expectativas do consumidor”(...)”(Antunes, n.d., p. 8).

Atentemos, neste ponto, à reclamação exposta por “C” contra uma multinacional de telecomunicações arguindo, sumariamente, falhas recorrentes do sinal de que resultavam em constantes paragens, ou seja, por outras palavras, existia uma recorrente ausência do serviço.

Tratando-se, *in casu*, de um serviço de telecomunicações, considerando-se um serviço público essencial (art. 1.º, n.º 2, al. d), Lei n.º 23/96, de 26 de julho), a avaliação da sua qualidade/bom funcionamento deverá ter por base a “(...) satisfação do utente/consumidor (...)”(Falcão, 2023, p. 26). Portanto, existe sempre falta de conformidade se o serviço (como é exemplo o caso em análise) não for adequado às legítimas expectativas do consumidor

¹¹ Caso se aplicasse o DL n.º 84/2021, de 18 de outubro, verificando-se a falta de conformidade do bem, o vendedor seria responsável durante 3 anos a contar da entrega do bem (art.12.º, n.º 1, DL n.º 84/2021, de 18 de outubro), presumindo-se, *in casu*, que esta existia à data do momento da entrega do bem (art. 13.º, n.º 1, DL n.º 84/2021, de 18 de outubro).

Verificando-se tal facto, uma vez que a falta de conformidade se manifestou no dia da entrega, ou seja, nos 30 dias após a entrega do bem, “F” poderia exercer o seu direito de rejeição, solicitando a substituição do bem ou a resolução do contrato (art. 16.º DL n.º 84/2021, de 18 de outubro).

médio (art. 39.º, n.º 3, al. b), Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro) concedendo-se, atualmente, a este sujeito a possibilidade de resolver o contrato invocando este fundamento como causa principal (art.129.º, n.º 5, Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto).

Por isso, há que destacar que o cumprimento deste direito é essencial para reforçar os vínculos estabelecidos entre consumidor/profissional. Reforçando esta importância, ainda que existam políticas fiscalizadoras destes direitos, 50% dos inquiridos são do entendimento que a qualidade dos bens e serviços associados a constantes incumprimentos contratuais (*fig.8*) são um dos tipos de reclamações mais frequentes e que exigem um controlo mais restrito que permita obter relações transparentes entre profissional e consumidor.

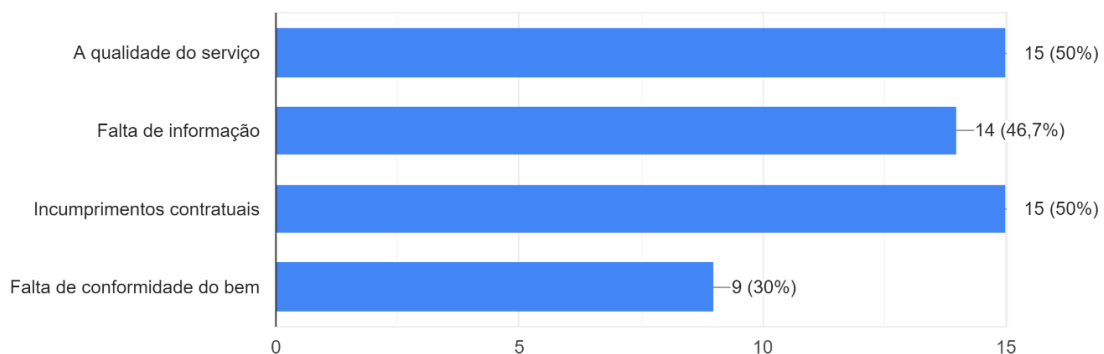


Figura 8: Percentagem indicativa das reclamações mais comuns e que exigem mais fiscalização

4.3.2. Direito à proteção da saúde e segurança física

Tipificando o direito à proteção da saúde e segurança física, o art. 5.º, n.º1, da LDC vem proibir “(...) o fornecimento de bens ou prestação de serviços que, em condições de uso normal ou previsível (...) impliquem riscos incompatíveis com a sua utilização, não aceitáveis de acordo com um elevado nível de proteção da saúde e da segurança física das pessoas.”

Ou seja, esta norma vem proteger o consumidor assegurando que este não tem acesso a bens que “(...) jamais poderão ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam [e que não] correspond[am] às legítimas expectativas dos seus usuários (...)” (Antunes, n.d., p. 9), pondo em causa os interesses patrimoniais do consumidor.

Para concretizar este direito, o legislador implementou o DL n.º 69/2005, de 15 de março, e o DL n.º 383/89, de 6 de novembro, que abordam respetivamente as matérias relacionadas

com as garantias dos produtos e serviços colocados no mercado, assim como regulam a responsabilidade objetiva do produtor quando em causa se encontram bens defeituosos.

Estas indicações permitem-nos, portanto, entender que existem, no nosso ordenamento jurídico, diplomas que estão vocacionados a assegurar preventivamente o cumprimento de todos os requisitos que evitem a comercialização de produtos defeituosos e/ou perigosos.

Por isso, ainda que não se ofereça uma garantia absoluta da segurança do objeto (visto que existem sempre riscos associados), entende-se que são seguros os “(...) produto[s] que esteja[m] em conformidade com as normas legais ou regulamentares da segurança”(Falcão, 2023, p. 29). Portanto, não existindo normas legislativas, dever-se-á, em última instância, atender “(...) ao nível de segurança razoavelmente esperado pelo público a que os produtos se destinam(...)” (*ibid.*), excluindo-se os danos que resultem do uso indevido por parte do consumidor, tendo sempre em conta o entendimento comum do consumidor médio.

Portanto, estando os comercializadores vinculados a informar a DGC- Direção Geral do Consumidor e a Comissão de Segurança de Serviços e Bens de Consumo sobre os eventuais produtos que possam não cumprir com os requisitos de segurança, há que destacar, ainda que de forma breve, o papel fundamental do RAPEX e do RASFF, na prossecução efetiva deste direito.

No que respeita ao RAPEX- *Rapid Alert System for All Dangerous Consumer Products*, constituindo este um reforço da segurança e saúde dos consumidores, este sistema permite a troca sintética e rápida de informações entre os Estados-Membros da UE e os países da EFTA fomentando, por consequência, uma intervenção rápida na retirada de produtos não alimentares que constituam perigo para os consumidores.

Graças ao contacto intuitivo e rápido tem-se conseguido retirar do mercado produtos potencialmente perigosos. Tenha-se como exemplo a retirada de um determinado modelo de carro de passageiros, da marca Lexus e Toyota, que constituía perigo porque aumentava o risco de incêndio do veículo por causa de determinado defeito considerando-se, por isso, que este objeto não se encontrava em conformidade com o Regulamento de aprovação e fiscalização do mercado de veículos automóveis (n.º de alerta: A12/01675/23).

Quanto ao RASFF- *Rapid Alert System for Food and Feed*, abrangendo a segurança relacionada com os produtos alimentares, este é caracterizado como sendo “(...) um sistema

através do qual os Estados Membros da UE, os países da EFTA e a Comissão Europeia trocam informação sobre géneros alimentícios e alimentos para animais que possam representar riscos para a saúde dos consumidores”(Falcão, 2023, p. 36).

Ou seja, essencialmente, é um sistema que funciona como uma rede de alerta rápido que emite informações fidedignas que permitam prevenir, eliminar e/ou evitar a expansão de problemas graves cabendo, *in casu*, em Portugal, à DGAV- *Direção-Geral da Alimentação e Veterinária* - a emissão e disponibilização de informações desta natureza.

Destaca-se, a título exemplificativo, o caso detetado em Portugal, em que determinados espinafres congelados continham altos níveis de nitratos (prejudiciais à saúde) que obrigaram à sua retirada de mercado em Portugal, Bélgica e Alemanha (notificação 2023.0614).

Ora, no âmbito do nosso estudo de caso, confrontando os nossos participantes sobre a questão relacionada com a segurança dos bens e serviços, 66,7% entendem que esses níveis são assegurados em Portugal (*fig.9*). Ainda assim, uma reduzida percentagem (33,3%) (*fig. 10*) entende que este direito não é respeitado, maioritariamente (60%), porque tiveram uma má experiência ou porque o bem não respeitou a conformidade contratual, defraudando as legítimas expectativas do consumidor.

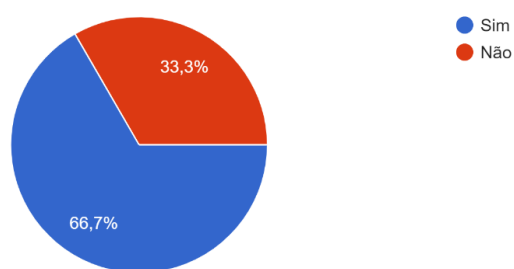


Figura 9: Percentagem indicativa da opinião dos participantes no que diz respeito à prossecução do direito relativo à proteção da saúde e segurança física



Figura 10: Fundamentos que justificam o não cumprimento do direito à proteção da saúde e segurança física

Para combater a violação deste direito assegurando o seu cumprimento, o consumidor poderá reagir. Assim, a sanção decorrente da violação deste direito, poderá revestir natureza administrativa (onde se incluem, por exemplo, as notificações); de natureza contraordenacional (resultando em coimas) ou até mesmo natureza civil (aferindo-se (ou não) a responsabilidade civil).

Não obstante, o respeito pelo direito em causa tem a vantagem de ser fiscalizado por determinadas entidades que tem como objetivo principal aferir e certificar a segurança dos produtos (como é o caso da DGC- Direção Geral do Consumidor ou a ASAE- Autoridade de Segurança Alimentar e Económica).

4.3.3. Acesso à informação para o consumo

A área do Direito do Consumo, sendo constituída pela conexão entre diversas entidades, veio obrigar o legislador a criar um “(...) complexo normativo (...)” (Caldas, 2013, p. 204) que permitisse proteger o consumidor, isto é, a parte mais vulnerável, que se encontra em clara desvantagem perante a contraparte (uma vez que as declarações negociais, muitas vezes, ocorrem com um profissional).

Essencialmente, o facto de a nossa sociedade ser altamente evoluída e tecnológica, faz com que, enquanto utilizadores/consumidores, tenhamos um acesso mais facilitado a propostas aliantes e abruptas que podem desencadear um consumo desenfreado e desinformado.

Para evitar “(...) a imperfeição do vínculo entre profissionais e consumidores (...) [que se justifica pela] diferença da informação que ambos possuem (...)” (*ibid.*), sendo cada vez

mais difícil promover o acesso a informações claras, concisas e transparentes, foi necessário estabelecer como meio de proteção, o direito à informação que é, atualmente, “(...) um dos temas maiores do Direito do Consumo” (Caldas, 2013, p. 205)

De uma forma breve, o direito à informação e o dever de informar, prosseguindo o princípio da boa-fé objetiva, têm neles implícitos “(...) deveres de comunicação, informação e esclarecimento que abrangem (...) a viabilidade da celebração do contrato e os obstáculos a el[es] previsíveis (...)” (Caldas, 2013, p. 206), abrangendo os elementos negociais que o compõem.

Assim, o direito à informação pretendendo corrigir o “(...) desequilíbrio tendencial [que decorre da] relação de consumo (...)” (Falcão, 2023, p. 40), embora seja um direito constitucionalmente consagrado (art. 60.º CRP) vem a ser posteriormente aprofundado pela LDC e por outros diplomas avulsos que visam proteger o cidadão do contexto económico em que vivemos.

Ora, desde que a nova Lei da Defesa do Consumidor entrou em vigor, o direito à informação encontra-se previsto nos arts. 3.º, al. d), 7.º e 8.º LDC, podendo ser segmentado em “duas dimensões” (Couto, 2016, p. 17): 1) Direito à informação em geral, destinada às entidades públicas (art. 7.º LDC) e 2) um direito vocacionado para a esfera particular (art. 8.º LDC) que deve ser cumprido pelas entidades que intervêm “(...) no ciclo produção-consumo (...)” (*ibid.*).

No que diz respeito à primeira vertente deste direito, esta é vocacionada para os órgãos públicos que ficaram “(...) incumbidos de desenvolver ações e adotar medidas tendentes à informação em geral do consumidor (...)” (Couto, 2016, p. 17) que permitam formar consumidores informados e conscientes, desconstruindo o vocabulário técnico-jurídico que compõe os mais variados contratos de consumo.

Ou seja, tratando-se de um “(...) direito transindividual (...)” (Falcão, 2023, p. 41) que impõe a diversas entidades o cumprimento de “(...) deveres genéricos de natureza informativa e formativa (...)” (*ibid.*), está em causa um direito que deverá ser posto em prática pelas demais associações de consumidores assegurando-se, desta forma, a formação de consumidores “formados e informados” (Couto, 2016, p. 20).

Perfilhando este entendimento, podemos, portanto, destacar o papel ativo da apDC que tem sido uma associação interventiva nesta área e que, acima de tudo, se propõe a ser a voz do cidadão, sensibilizando o consumidor, ajudando-o a regular as suas relações de consumo, através das suas intervenções públicas e do cumprimento/execução dos protocolos estabelecidos com os CIAC- Centros de Informação Autárquico ao Consumidor.

Noutra ótica, o direito à informação em particular que se encontra tipificado no art. 8º LDC, é destinado ao consumidor e é “(...) exercitável [pelas] empresas ou profissionais fornecedores dos bens ou prestadores dos serviços (...)” (Antunes, n.d., p. 11). Portanto, estes encontram-se obrigados a informar previa e posteriormente o consumidor, “(...) de forma clara, objetiva e adequada (...)”(Falcão, 2023, p. 41), desde que não resulte evidentemente do contrato, os elementos essenciais que constituam o contrato de consumo (como é o caso das características dos bens ou serviço; o preço; a modalidade de pagamento, entre outros – *vide* art. 8.º, n.º1, als. a) e b), LDC).

A informação deve ser prestada em língua portuguesa (art.7.º, n.º 3, LDC) independentemente da natureza e/ou origem do bem, destacando-se que sempre que se trate de indicações relativas à segurança/utilização dos bens, esta deve ser “(...) realizada de forma clara, completa e adequada”(Falcão, 2023, p. 42).

Assim, embora a LDC seja a lei-quadro que fundamenta e regula os direitos dos consumidores, a prossecução deste objetivo assim como a sua tipificação, dependem da sua concretização nos mais diversos regimes jurídicos que regulam as temáticas associadas ao Direito do Consumo, estabelecendo-se assim os requisitos fulcrais que complementam a obrigação de informar imputada aos profissionais.

Assim, na decorrência do anteriormente exposto, atentemos a dois casos que espelham a violação deste direito, comprovando que este se encontra associado a diversas quezílias jurídicas.

Ora, neste âmbito, vamos analisar o ofício n.º 724/7set/15 (parecer jurídico pedido pelo CIAC da Câmara Municipal de Albufeira) que se baseia numa reclamação apresentada por “M” (reclamante) contra uma sociedade unipessoal por quotas, doravante designada “T” (reclamada), que se dedica ao transporte de passageiros (táxis).

Segundo a reclamante, “T” terá cobrado 19,25€ por um trajeto que “M” habitualmente fazia e pagava 11€. Para além de entender que foi cobrado valor excessivo, na fatura entregue não vem discriminado o que abrange o serviço e, por consequência, os preços não se encontravam afixados.

Ora, tratando-se de uma relação de consumo entre um profissional (“T”) e uma consumidora (“M”), estes encontram-se abrangidos pelo DL n.º 24/96, 31 de julho, que estabelece as normas e princípios que devem regular esta relação jurídica.

Por isso, tendo em conta o previsto no art. 8.º, n.º1, al. c), LDC, o prestador de serviço deve, *in casu*, informar o consumidor sobre o “c) preço total dos bens ou serviços, incluindo os montantes das taxas e impostos, os encargos de suplementares de transporte (...)”, o que no caso em apreço não ocorreu, violando um dos direitos que se encontram consagrados para o consumidor.

Estando em causa a ausência de indicação de preço, atente-se ao DL n.º 162/99, de 13 de maio, remetendo-se também, por se tratar de um serviço de táxi, para a Portaria n.º 128/94, de 1 de março.

Tendo “T” violado claramente o direito de “M” saber o valor do serviço que solicitou aplicando-se, por virtude de extensão, o DL n.º 162/99, de 13 de maio, aos contratos de prestação de serviço (art.10.º, n.º1, DL n.º 162/99, de 13 de maio), o prestador de serviço em causa, deveria afixar lista ou cartaz sobre os seus serviços, devendo apresentar “(...) um autocolante afixado no vidro traseiro lateral esquerdo do veículo, virado para o respetivo interior [informando sobre as] diferentes tarifas e suplementos em vigor e as suas condições de aplicação (...)” (art. 2.º, Portaria n.º 128/94, de 1 de março).

Assim, tendo “T” infringido um dos fins primordiais do direito à informação, este poderia responder a uma contraordenação (calculada segundo os termos legalmente definidos- art. 11.º, n.º 1, al. b), DL n.º 162/99, de 13 de maio), cabendo à ASAE fiscalizar o cumprimento das obrigações informativas a que este prestador de serviço se encontra vinculado.

Atente-se, agora, num parecer por nós emitido, que, entre outras matérias, abordava o direito à informação. *In casu*, tratava-se de um pedido apresentado pelo CIAC de Albufeira que expõe uma reclamação apresentada por “A” contra uma comercializadora de energia, designada de “E”.

Em causa estava a garantia comercial de um termoacumulador comprado a “E” que terá avariado devido a uma “perfuração da cuba” e que, segundo relatórios técnicos, seria evitado se “M” procedesse a manutenções periódicas, fazendo a “desincrustação das resistências”.

Cumprindo, mais uma vez, com os requisitos necessários para que em causa esteja uma relação de consumo, destaquemos, de forma imediata, a violação (implícita) do direito à informação.

Embora decorresse da garantia comercial, de forma clara e consistente, a necessidade de fazer a manutenção do aparelho, a especificação técnica em causa deveria ter sido comunicada de forma integral e adequada à consumidora, uma vez que se trata de uma indicação fundamental para o funcionamento do bem (art. 5.º, n.ºs 2, DL n.º 446/85, de 25 de outubro). Ora, não tendo sido comunicado a “A” as instruções que assegurassem o uso diligente do bem, violando o direito à informação, o produtor e o vendedor (entidades diferentes), são solidariamente responsáveis perante a consumidora (art. 8.º, n.º 5, LDC).

Estando, portanto, elencados os nossos exemplos, refletindo situações completamente diferente em que os operadores económicos violaram o direito de informar o consumidor, vejamos os dados por nós aferidos.

Embora 53,3% (*fig. 11*) dos nossos participantes se considerem consumidores informados, atualmente, urge formar consumidores que sejam capazes de consciente e claramente tomar decisões, diminuindo-se crucialmente as assimetrias que há anos se arrastam.

Concluindo, ainda que o balanço do nosso estudo seja positivo, 64,3% dos inquiridos (*fig. 12*) (9 inquiridos) entendem que a inexistência de informação é um entrave no que respeita ao conhecimento dos seus direitos e meios de defesa, o que nos vem comprovar a iminente necessidade de apostar numa educação e formação para o consumo que esfume o desequilíbrio existente entre consumidor-profissional.

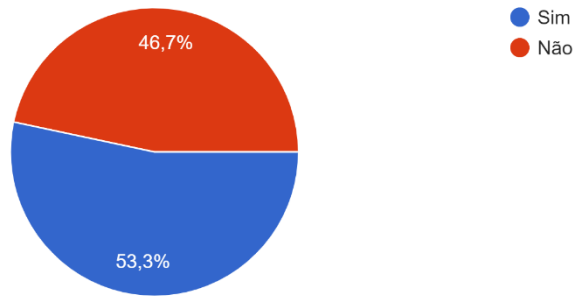


Figura 11: Percentagem indicativa do n.º de participantes que se considera um “consumidor informado”

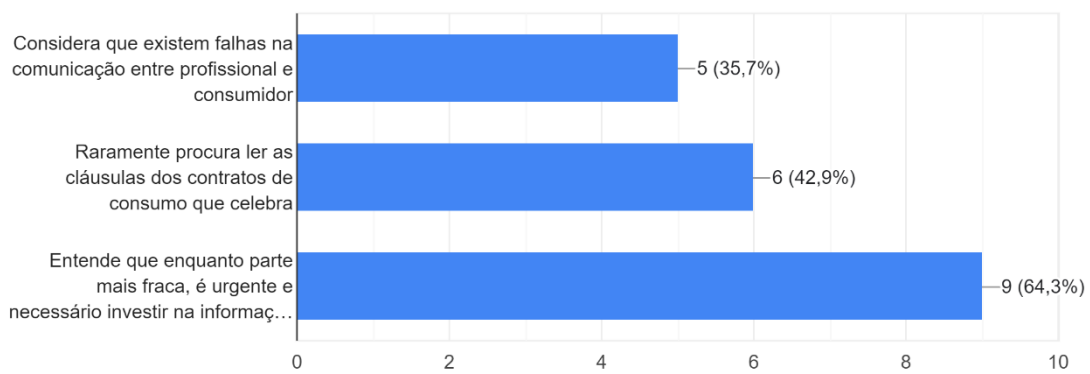


Figura 12: Resultados relativos aos motivos pelos quais os participantes não se consideram “consumidores informados”

4.3.4. Os Outros Direitos: Considerações Gerais

Pese embora nos tenhamos focado na análise dos três direitos mais prioritários na ótica dos participantes do nosso estudo de caso, há que relevar que a LDC, documento legal que consagra os direitos dos consumidores, enumera outros direitos que terão, neste capítulo, uma breve abordagem.

Desta forma, iremos expor o que engloba: 1) o direito à formação e educação para o consumo (art. 3.º, al. c) e 6.º LDC); 2) o direito à proteção dos interesses económicos (arts. 3.º, al. e) e 9.º LDC); 3) o direito à prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais (arts. 3.º, al. f) e 10.º-13.º LDC) e, por último, 4) o direito à participação por via representativa (arts. 3.º, al. h) e 15.º LDC) (isto porque 5) o direito à proteção jurídica e o acesso a uma justiça acessível e pronta, se encontra explanado no capítulo 5.3).

Por isso, no que respeita ao direito à formação e educação para o consumo, os preceitos legais tipificados para esta temática (*vide* arts. 3.º, alínea c), e 6.º LDC) prescrevem que “(...) incumbe ao Estado a adoção de uma política educativa para os consumidores (...)” (Falcão, 2023, p. 38), vinculando-o a ser o principal impulsionador da aplicação e promoção de atividades e ações educativas que se relacionem com as matérias de direito do consumo. Estes factos obrigam também o Estado a recorrer às tecnologias de informação e comunicação para criar e difundir, através da televisão e rádio, “(...) espaços formativos do consumidor (...)” (Couto, 2016, p. 20).

Apesar de este direito se encontrar implicitamente tipificado nos anuais orçamentos de Estado, o acesso a uma educação (in)formativa e clara do consumidor continua a ser um longo caminho a percorrer. Ainda assim, partilhando do entendimento de Rute Couto, entendemos que a prossecução dos objetivos associados a este direito devem ser efetivados, porque realmente “educar para o consumo é educar para a cidadania (...)” (Couto, 2016, p. 20), visto que se incentiva os sujeitos a assumirem decisões conscientes que permitem, por consequência, a execução de atitudes responsáveis.

Por outro lado, o legislador também pretendeu que se assegurasse a proteção dos interesses económicos do consumidor (arts. 3.º al. e) e 9.º LDC), promovendo “(...) a igualdade nas relações de consumo (...) [determinando] que a formação e vigência dos contratos, se subordinem aos deveres da lealdade e de boa-fé” (Falcão, 2023, p. 44). Ou seja, de forma explícita e breve, a consagração deste direito vem proteger o consumidor das práticas

negociais abusivas que possam decorrer da relação de consumo, como é o caso das Cláusulas Contratuais Gerais que pretendem, essencialmente, regular as relações de consumo, protegendo o aderente de subscrever normativos abusivos.

Neste âmbito, é de extrema importância salientar “a problemática [associada às] cláusulas contratuais gerais e a [constante] preocupação [que o legislador tem] com a criação de instrumentos que possibilitem controlar, prevenir e reprimir situações de abuso (...)” (Caldas, 2013, p. 215), ou seja, por outras palavras, destaca-se a constante vontade de incorporar mecanismos que evitem o uso de cláusulas que, *per si*, abusam da cognoscibilidade do consumidor, criando-se, para este efeito, o DL n.º 446/85, de 25 de outubro (LCCG), que vem tipificar o regime jurídico aplicado às Cláusulas Contratuais Gerais.

Tratando-se de cláusulas que limitam a negociação entre as partes, circunscrevendo o aderente à subscrição de um conjunto integral de normativos que o sujeitam ao cumprimento efetivo do contrato, entende-se que esta apenas pode ser considerada incorporada, se for possível aferir “(...) (i) a [sua] conexão com o contrato; [a consequente] (ii) comunicação ao aderente [e o devido] (iii) esclarecimento (...)” (Carvalho, 2022, p. 258), exigindo-se também que se confira o “(...) mérito da cláusula (...)” (*ibid.*), determinando se esta é ou não abusiva (*vide* arts. 15.º a 23.º LCCG).

Ora, para apurar tal facto, afere-se o carácter abusivo da cláusula através da articulação de dois fatores, isto é, 1) através da avaliação da natureza do contrato em causa e das circunstâncias que originaram a sua celebração, considerando-se como crucial a 2) apreciação do momento em que o contrato foi elaborado, atentando minuciosamente a “ (...) “ todas as circunstâncias que o profissional podia conhecer no momento da celebração do contrato e que eram suscetíveis de afetar a execução subsequente do referido contrato “”(Carvalho, 2022, p. 262).

Para efetivar esta averiguação, o legislador elencou quatro listas exemplificativas de cláusulas proibidas (arts. 18.º-19.º; 21.º-22.º LCCG), destinadas a abranger determinadas relações de consumo, oscilando no seu grau proibitivo. De uma forma breve, estas apenas vem “(...) ajudar o intérprete a concretizar os arts. 15.º e 16.º (...)”(*ibid.*), tendo uma função extremamente preventiva, assegurando-se assim a exclusão de cláusulas que sejam contrárias à boa-fé.

Noutra perspetiva, visando única e exclusivamente assegurar a capacidade de resposta dos meios legais quando não se respeitam estes direitos, o legislador assegurou a sua aplicabilidade através da consagração do direito que visa prevenir e reparar os danos (patrimoniais ou não patrimoniais) (arts. 3.º, al. f); 10.º-13.º LDC), tipificando assim os mecanismos destinados a assegurar o cumprimento de todas as normas legais em momentos anteriores ou posteriores à celebração do contrato de consumo.

Este direito, tendo em conta os objectivos-base, veio consagrar a aplicação de mecanismos preventivos ou repressivos que se comprometem a aplicar “medidas adequadas a assegurar o equilíbrio das relações jurídicas que tenham por objeto bens ou serviços (...)”(Couto, 2016, p. 24).

Destaca-se, neste âmbito, o crescente papel da possibilidade de se recorrer à figura da ação inibitória geral ou *qua tale* (art. 11.º, n.ºs 1 a 3 LDC). Há ainda que referir que caso se faça uso de cláusulas contratuais gerais proibidas, poder-se-á recorrer de um outro mecanismo que implica a adoção de um “(...) procedimento cautelar não especificado e da possibilidade de [um] terceiro invocar a declaração incidental de nulidade contida na decisão inibitória (...) (arts. 11.º, n.º 4, LDC e 31.º e 32.º do DL 446/85, de 25 de outubro)”(Falcão, 2023, p. 48).

Ainda assim, no que diz respeito à reparação dos danos que decorram da adoção de medidas lesivas, o art. 12.º, n.º 1, da LDC prevê a adoção do regime associado à responsabilidade civil contratual, “(...) considerando que o consumidor tem direito à indemnização pelos danos patrimoniais ou não patrimoniais sofridos resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos (...)” (*ibid.*). Neste prisma, o n.º2 do art. 12.º LDC prevê também a possibilidade de se imputar, ao produtor, a responsabilidade pelos danos sofridos, tratando-se, portanto, de uma medida “(...) que obriga o produtor (...) ao máximo controlo e investimento em medidas de segurança por forma a minimizar os riscos de comercialização de bens que se possam revelar inseguros e, conseqüentemente, [possam] causar danos ao consumidor (...)” (Falcão, 2023, p. 49).

Finalizando, tratando-se a apDC- *Associação Portuguesa de Direito do Consumo* de uma sociedade que pretende representar o consumidor, proclamando os seus direitos, a fundação desta vem prosseguir o direito tipificado na LDC que define que deve ser concedido o “(...) direito à participação, garantindo [a participação das] associações de consumidores (...)”,

representando os consumidores em todos os processos de consulta e audiência prévia que impliquem a defesa dos seus direitos ou dos seus interesses legalmente protegidos.

Ainda assim, há necessidade de destacar a importância interventiva deste tipo de órgãos no âmbito do Direito do Consumo exatamente porque, entre tantos outros objetivos, estas associações pretendem realmente esclarecer o consumidor que, muitas vezes, se considera desinformado por não existirem ações (in)formativas que o esclareçam sobre as realidades a serem executadas.

Ora, destacamos, neste âmbito, o facto de 66,7% (*fig.13*) dos inquiridos não se considerarem conhecedores dos diplomas legais de Direito do Consumo. Poder-se-á, analogicamente, subentender que estes sujeitos constituem a grande maioria da população geral exigindo-se, portanto, o investimento na formação de uma futura geração que seja informada e esclarecida em todos os seus atos de consumo.

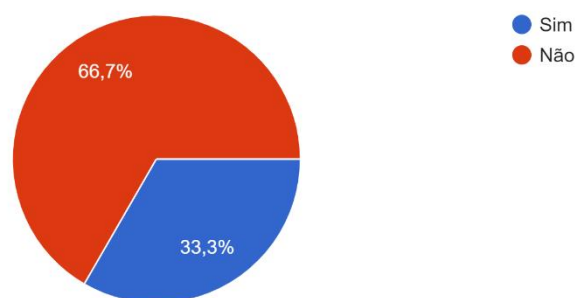


Figura 13: Percentagem relativa ao nível de conhecimento que o consumidor têm dos diplomas legais que regulam o direito do consumo

4.4. Tutela dos Direitos: Meios de Defesa

Sendo o consumidor a parte mais frágil da relação de consumo e o “titular formal dos direitos substantivos e adjetivos [anteriormente] enunciados (...)” (Antunes, n.d., p. 17), a LDC consagra-lhe o direito de acesso à justiça, e, conseqüente, proteção jurídica (arts. 3.º, al. g), e 14.º LDC).

Ainda assim, o consumidor médio defronta-se com extremas dificuldades na resolução dos seus conflitos de consumo, exatamente por ignorar os seus direitos e pela morosidade associada aos tribunais, que fazem com que este renuncie ao exercício dos seus direitos.

Ora, sabendo destes obstáculos e pretendendo proteger o consumidor, “(...) o legislador português veio procurar garantir o exercício efetivo [destes] direitos (...) [reequilibrando] as relações de força nos conflitos de consumo (...)” (Antunes, n.d., p. 18).

Para isto, veio-se implementar meios judiciais e extrajudiciais que visam tutelar os direitos dos consumidores, concedendo-lhes os meios suficientes para que estes sujeitos possam aceder a uma “(...) justiça acessível e pronta (...)” (Couto, 2016, p. 20).

Neste âmbito, referenciando os dados por nós aferidos, há que destacar que num universo de 30 participantes, 53,3% (isto é, 16 sujeitos- *fig.14*) não sabem como reagir caso se vejam envolvidos num conflito de consumo, subentendendo-se que existe uma lacuna na transmissão de informação que indique a forma como estes devem de agir e os meios que têm ao seu dispor.

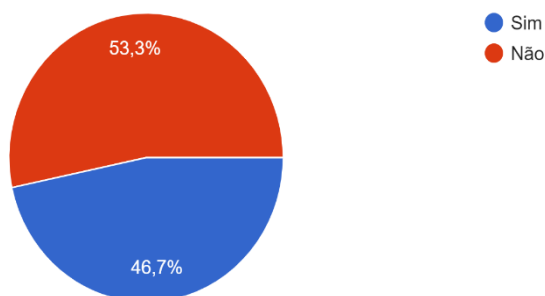


Figura 14: Percentagem indicativa dos participantes que sabem reagir caso se vejam envolvidos num conflito de consumo

Concretizando esta ideia através da implementação de dois tipos de meios, atentemos, numa primeira instância, aos meios judiciais que regulamentam a resolução dos conflitos de consumo.

No que diz respeito às ações judiciais de consumo, tendo o legislador previsto uma alargada legitimidade processual, admite-se que estas sejam intentadas por diversas entidades. Com efeito, é admitida, neste âmbito, a defesa de direitos que assumam “(...) uma dimensão coletiva que vis[e] a proteção de certos grupos de consumidores ou dos próprios consumidores em geral, tutelando assim interesses difusos, coletivos e homogéneos”(Antunes, n.d., p. 18), cabendo a determinadas entidades a propositura deste tipo de ações (tenha-se como exemplo, o Ministério Público e a DGC).

Não sendo bastante, é também possível que as associações de consumidores intentem ações populares que visem defender quaisquer direitos ou interesses tutelados por lei.

Numa segunda instância, há que destacar que o legislador nacional e europeu decidiu consagrar novas formas de justiça através da instituição de meios extrajudiciais que englobam os institutos da arbitragem, mediação, conciliação e julgados de paz que, essencialmente, se baseiam na “(...) ideia de que é possível administrar a justiça de uma forma descentralizada, mais informal e mais autocompositiva (...)”(Gonçalves, 2022, p. 1633).

Embora os meios extrajudiciais assumam características específicas que os distanciam, a implementação destes no nosso ordenamento jurídico veio trazer “(...) uma visão de resolver conflitos muito mais virada para a autocomposição dos litígios (...)” (*ibid.*) pretendendo-se, assim, promover a resolução dos conflitos através de “negociações” entre as partes que originem uma decisão aceite mutuamente pelos intervenientes.

Associando-se a esta inovação o facto de estes serem meios mais céleres na obtenção de decisões e/ou acordos, o legislador português veio estabelecer o regime que regulamenta os mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo que se encontra tipificado na Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro.

Caracterizando, sumariamente, cada um destes mecanismos, entende-se que: 1) a mediação, regulada pela Lei n.º 29/2013, de 19 de abril, decorre quando “(...) as próprias partes procuram alcançar um acordo com assistência de um terceiro imparcial (...)” (o

mediador)”(Couto, 2016, p. 21). Contrariamente a este mecanismo, a conciliação exige a intervenção do árbitro ou juiz para que as partes obtenham acordo, enquanto a arbitragem, tipificada na Lei n.º 63/2011, de 14 de dezembro, implica que “(...) as partes confi[em] o seu litígio à decisão de um árbitro” (*ibid.*).

Dirigindo-se estes meios, única e exclusivamente, à resolução de litígios de consumo, para que o diploma legal referente a estes mecanismos lhes seja aplicável, o litígio deverá: 1) situar-se espacialmente em Portugal ou noutro Estado Membro da UE; 2) ocorrer entre consumidores individuais e profissionais fornecedores de bens ou prestadores de serviço, devendo imperativamente abranger 3) “(...) as relações de consumo originadas em contratos de compra e venda [ou] prestação de serviços (...)” (Antunes, n.d., p. 21)(arts. 2.º e 3.º, Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro).

Ora, regulamentando a sua atuação, para que estes meios possam atuar de forma coerente, o legislador tipificou os princípios que os deviam orientar, promovendo, desta forma, a criação da Rede de Arbitragem de Consumo, que visa “assegurar a coordenação, a utilização de sistemas comuns e a harmonização de procedimentos (...)” (art. 4.º, Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro) dos atuais meios extrajudiciais que, sucintamente, constituem “(...) alternativas de grande qualidade para a realização da Justiça” (Couto, 2016, p. 23).

Apesar do destaque de determinados meios, há que enfatizar o surgimento de mecanismos legais que tem intervindo nesta área, contribuindo para a célere resolução dos litígios, como é o caso dos Centros de Arbitragem de Consumo, dos Julgados de Paz ou do Livro de Reclamações, entre outros.

Desta forma, pode-se constatar que, apesar de se tratar de meios que simplificam e desconstroem a justiça, os seus usuários encontram-se satisfeitos com o seu funcionamento pelo que deveriam ser mais divulgados para que os consumidores se socorram deles, evitando o seu repúdio e desconhecimento.

Complementando os entendimentos descritos, apesar da maioria do nosso público-alvo não ter experienciado um conflitos de consumo (66,7% - *figura 15*), a maioria desconhece a existência destes meios porque nunca os utilizou e/ou conhecia. Ou seja, este facto espelha a necessidade de investir em comunicação e informação na divulgação destes meios, conforme indica a *figura 16* (46,7%).

Conclui-se, portanto, que a formação e educação do consumidor é a chave essencial para se derrubar o entrave que existe no Direito do Consumo, isto é, eliminar o desconhecimento sobre os direitos que compõem este ramo do Direito, publicitando todos os meios de defesa que os consumidores têm ao seu dispor para assegurar o cumprimento dos seus direitos.

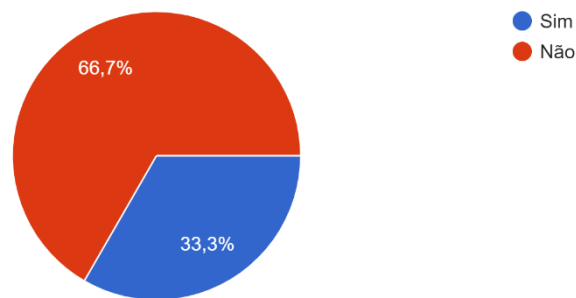


Figura 15: Percentagem indicativa dos participantes que experienciaram (ou não) algum conflito de consumo

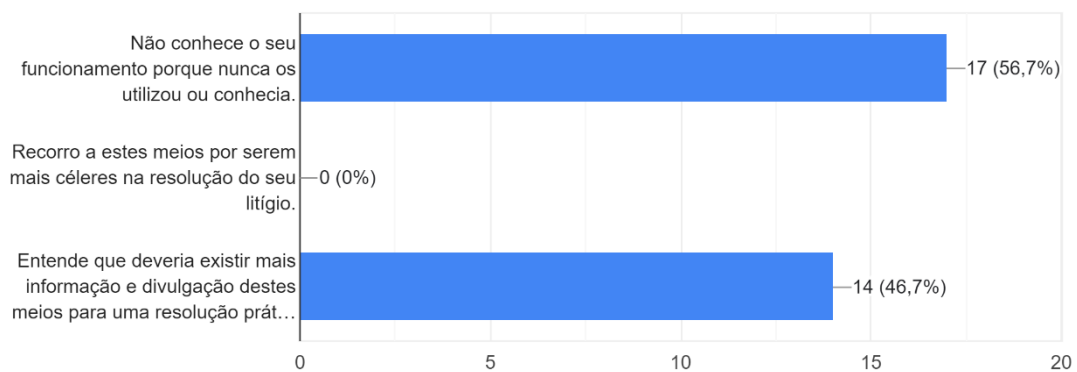


Figura 16: Opinião dos participantes sobre os meios extrajudiciais de resolução de conflitos de consumo

5. Breves notas sobre o Direito do Consumo e a Transição Ecológica

Destacando o fim que a apDC- *Associação Portuguesa de Direito do Consumo*- pretende prosseguir, sendo uma sociedade científica que investe na investigação sobre todas as áreas do Direito do Consumo, decidimos anexar um artigo informativo, da nossa autoria, que reflete a principal questão que está associada ao Direito, no seu cômputo geral: a constante necessidade de se adaptar à realidade, reproduzindo-se e regulamentando os comportamentos atuais e futuros da sociedade, pautando-se sempre pelo cumprimento de determinados princípios e normas.

Ainda que não decorra, essencialmente, do tema que decidimos explorar, uma das temáticas mais abordadas ao longo do nosso estágio foi, exatamente, a necessidade de se assegurar e promover novos hábitos ambientais que permitam reduzir a pegada ecológica, diligenciando a incorporação, ativa e gradual, de hábitos de consumo mais conscientes.

Por isso, decidimos abordar a questão que se encontra associada à transição ecológica, subdividindo o artigo em: 1) considerações gerais que apresentam os objetivos associados à *Nova Agenda do Consumidor*, a ser aplicada entre os anos de 2020-2025, passando de seguida, 2) para a explanação dos objetivos que englobam a Transição Ecológica (tratando-se, portanto, de um artigo expositivo que descortina os principais objetivos a colocar em prática para que futuramente se reduza a pegada ecológica).

Finalizando, apresentamos uma breve conclusão que reflete sobre a importância desta temática.

TRANSIÇÃO ECOLÓGICA: UM DOS PILARES DA NOVA AGENDA DO CONSUMIDOR

Autora: *Daniela Catarina Cardigos Xisto*

RESUMO

Mudam-se os tempos, mudam-se as vontades, já dizia o velho ditado. Embora, juridicamente, a mudança possa significar, numa forma geral, a alteração de normas e de regulamentações legais, há que destacar que com a mudança também poderá vir a tomada de consciência e o alerta necessário para que se MUDE.

Por isso, a *Nova Agenda do Consumidor* vem alertar para a constante necessidade de se priorizarem determinadas áreas que parecem, outrora, esquecidas. Vem, essencialmente, reforçar o papel do consumidor, como principal impulsionador de uma transição ecológica equilibrada que, por consequência, lhe dê as bases suficientes para promover um consumo consciente e ecológico.

Assim, é nosso objetivo, explorar a “Transição Ecológica” que vem a ser propugnada pelo legislador europeu e que pretende, única e exclusivamente, “(...) desbloquear (...) medidas que capacitem, apoiem e permitam a cada consumidor, independentemente da sua situação financeira, desempenhar um papel ativo na transição ecológica sem impor um

estilo de vida específico e sem discriminação social.”¹²

Posto isto, propomo-nos a descortinar os principais objetivos integrados neste domínio prioritário.

Isto porque, de forma genérica, estando o Direito em constante evolução, a mudança e crítica que lhe está associada, será sempre um fator benéfico para que esta seja melhorada e se beneficie a sociedade, impondo comportamentos que, futuramente, poderão evitar o colapso do meio ambiente.

PALAVRAS-CHAVE: Transição ecológica; novos comportamentos de consumo; mudança.

1. Considerações Gerais

Sabendo nós que a *Nova Agenda do Consumidor* (publicada a novembro de 2020) pretende apresentar, essencialmente, uma visão sobre as políticas a implementar entre os anos 2020-2025, há que destacar, sumariamente, que esta veio a ser implementada para “reforçar a resiliência dos consumidores para uma recuperação sustentável.”

¹² COMUNICAÇÃO DA COMISSÃO AO PARLAMENTO EUROPEU E AO CONSELHO – Nova Agenda do Consumidor, p. 5.

Por isso, este novo conjunto de medidas, baseando-se na Agenda do Consumidor (2012) e no Novo Acordo para os Consumidores (2018), embora vise também a recuperação do consumidor, após a pandemia da COVID-19, veio impor novas diretrizes em cinco domínios prioritários que, designadamente, se denominam de: (1) transição ecológica; (2) transformação digital; (3) Reparação e aplicação dos direitos dos consumidores; (4) necessidades específicas de determinados grupos de consumidores; e, por último, (5) cooperação internacional.

Assim, embora se destine a destacar e relevar a necessidade de implementar e respeitar os direitos dos consumidores em determinadas áreas, há que referir que a Agenda em causa vem também complementar outras iniciativas europeias, que, no domínio da transição ecológica, são importante para assegurar e prosseguir os objetivos principais deste domínio.

Por isso, atendendo ao tema em destaque cabe-nos, daqui em diante, analisar as propostas efetuadas neste âmbito, destacando os principais objetivos que se visam e que, gradual e futuramente, vão permitir ao consumidor a tomada de escolhas/opções conscientes e ecológicas.

2. Transição Ecológica: Principais objetivos

Cada vez mais conscientes dos impactos negativos que o comportamento humano produz nos recursos ambientais, os

consumidores apresentam “(...) um interesse crescente em contribuir pessoalmente para alcançar a neutralidade climática, preservar os recursos naturais e a biodiversidade, [reduzindo] a poluição da água, do ar e do solo.”¹³

Dado a crescente preocupação, pretendendo o legislador adotar medidas que socialmente sejam abrangentes a todos os cidadãos-consumidores, desejando incorporar o consumidor como um agente ativo da prossecução deste fim, a Nova Agenda pretende:

- 1) “Informar melhor os consumidores sobre as características de sustentabilidade ambiental dos produtos (...);
- 2) Proteger os consumidores de determinadas práticas, como o ecobranqueamento ou a obsolescência prematura, garantindo-lhes o acesso a informações fidedignas;
- 3) Incentivar as empresas a comprometerem-se a realizar ações em prol do consumo sustentável que vão além das obrigações jurídicas; e, por último,
- 4) Reparar os produtos e encorajar a aquisição de produtos mais sustentáveis e circulares”.¹⁴

Promovendo todas estas iniciativas, articulando tais preceitos com os internamente previstos no Pacto Ecológico Europeu, podemos entender

¹³ COMUNICAÇÃO DA COMISSÃO AO PARLAMENTO EUROPEU E AO CONSELHO – Nova Agenda do Consumidor, p. 5.

¹⁴ NOVA AGENDA DO CONSUMIDOR: 2020-2025 AÇÕES DESTINADAS A PROTEGER OS CONSUMIDORES EUROPEUS, ficha de informação, novembro de 2020, p. 2.

que ambos os documentos legislativos visam atingir uma sociedade justa que tenha uma economia eficiente em que o “(...) crescimento económico [esteja] dissociado da utilização dos recursos e em que os impactos negativos no capital natural e na biodiversidade [sejam] reduzidos.”¹⁵

Diligenciando a diminuição da pegada ambiental, têm surgido inúmeras iniciativas europeias que visam prosseguir os fins acima expostos pelo que passamos, posteriormente, a analisar cada um destes fins.

Ora, vejamos:

- No que respeita às ***características da sustentabilidade ambiental dos produtos***:

A UE lançou várias iniciativas que, essencialmente, visam assegurar a sustentabilidade dos produtos destacando-se, neste âmbito, a adoção da Estratégia do Prado ao Prato e do Plano de Ação para a Poluição Zero.

Estando a Estratégia do Prado ao Prato^{16 17} no centro do Pacto Ecológico Europeu¹⁸, o seu principal objetivo é, de uma forma

inovadora, abordar a forma como os europeus encaram a sustentabilidade alimentar. Ou seja, de uma forma breve, vem intervir na melhoria dos estilos de vida e na criação de um ambiente alimentar que seja mais saudável e sustentável.

Ou seja, a adoção desta estratégia, para além de visar aplicar uma política respeitadora do ambiente, pretende também “(...) tornar o sistema alimentar da UE um padrão mundial para a sustentabilidade.”¹⁹

Noutra perspetiva, evitando o esgotamento dos escassos recursos naturais, o Plano de Ação para a Poluição Zero²⁰, apresentado a 12 de maio de 2021, visa a adoção de “(...) sistemas industriais mais sustentáveis, tecnologias mais limpas, modelos empresariais e hábitos de consumo menos poluentes, uma aplicação mais rápida do princípio do poluidor-pagador e uma maior aplicação da responsabilidade alargada do produtor (...)”.²¹

- No que diz respeito à ***redução da obsolescência programada***:

produção e consumo mais eficientes, resultando em 3) regimes alimentares mais saudáveis e sustentáveis que evitem o desperdício alimentar.

¹⁸ De forma genérica, o Pacto Ecológico Europeu desafia a União Europeia a tornar-se numa economia sustentável que invista na transição ecológica para que esta possa alcançar a neutralidade climática até 2050.

¹⁹ Estratégia do Prado ao Prato, p. 21.

²⁰ Abrangendo uma visão ampla do conceito de poluição, pretende adotar uma visão de poluição zero a efetivar até ao ano de 2050, reduzindo as emissões que tem destruído os nossos ecossistemas, criando um ambiente saudável, livre da emissão de substâncias tóxicas.

²¹ Plano de Ação da EU: «Rumo à poluição zero no ar, água e no solo», p. 10.

¹⁵ COMUNICAÇÃO DA COMISSÃO AO PARLAMENTO EUROPEU E AO CONSELHO – Nova Agenda do Consumidor, p. 5.

¹⁶ Apresenta as diretrizes a cumprir até ao ano de 2030, tendo sido revelado em março de 2020.

¹⁷ Com a adoção desta estratégia, para além de se promoverem hábitos saudáveis, esta iniciativa legislativa veio implementar medidas que visavam proteger o ambiente e preservar a biodiversidade, difundindo métodos agrícolas mais ecológicos que permitam reduzir as alterações climáticas que se fazem sentir.

Noutro sentido, a estratégia «do prado ao prato» veio também contribuir para se implementar uma economia circular que, intervencionando desde o momento da produção até ao consumo, permita: 1) formar cidadãos informados; 2) sistemas de

O Novo Plano de Ação para a Economia Circular, exposto a 11 de março de 2020 e que tipifica objetivos até 2050, veio indicar as medidas que permitem combater este facto, “(...) assegurar[ando] uma maior durabilidade dos bens (...) para se alcançarem padrões de consumo mais sustentáveis (...)”²², incentivando o fabrico de objetos que sejam seguros e duradouros²³.

Noutra ótica, o legislador pretende também assegurar a **disponibilidade efetiva do produtor em reparar e substituir as peças**, revolucionando o atual mercado com bens sustentáveis e circulares que reduzam o atual consumo desenfreado.

Complementando a Nova Agenda do Consumidor, o legislador europeu veio, em março de 2022, lançar uma Proposta de Diretiva que incide sobre a capacitação do consumidor para efetivar uma transição ecológica segura e equilibrada, melhorando a divulgação da informação, protegendo-o das práticas comerciais desleais praticadas pelos operadores económicos.

Decorrente desta iniciativa, o legislador veio, portanto, proibir práticas de obsolescência precoce/prematura²⁴²⁵, incentivando o consumidor a adotar uma economia circular que se baseie na reparação e reutilização dos bens, evitando a sua substituição.

Para prosseguir este objetivo, as normas legais vem assinalar a importância de se disponibilizar informações que recaiam, principalmente, sobre a durabilidade e reparação dos produtos, classificando determinados comportamentos como práticas comerciais desleais, capacitando o consumidor a aceitar e a adotar comportamentos de consumo mais conscientes e ecológicos.

- Prevendo, ainda, o *acesso a informações fidedignas*:

Uma vez que a Nova Agenda estabelece a adoção de novos comportamentos de consumo esta vem, por consequência, exigir a divulgação de informações mais claras e viáveis que evitem a “(...) sobrecarga de informação(...)”²⁷, incentivando não só à implementação de novos meios como à melhoria dos

²² (Carvalho, 2022, p. 144)

²³ Visando incidir sobre o ciclo de vida dos produtos, a adoção deste novo plano veio acentuar a necessidade de preparar uma economia recetiva a um futuro mais ecológico. Assim, pretendendo a proteção do ambiente, as medidas propostas vem incidir sob a conceção e produção dos produtos, assegurando/promovendo a adoção de métodos ecológicos que assegurem uma extensa durabilidade dos produtos, evitando o consumo desenfreado.

²⁴ Entende-se que a “obsolescência precoce/prematura” incide sob as matérias-primas utilizadas na produção dos bens, reduzindo o seu “tempo de vida”, visto que a resistência destes materiais termina no seu “tempo de vida útil”; noutras palavras, os produtores produzem os bens

para durar determinado tempo, não assegurando a sua longevidade.

²⁵ Destaca-se o facto de a obsolescência precoce se aproximar da obsolescência programada, visto que ambas se caracterizam pela adoção de comportamentos semelhantes, isto é, a redução da durabilidade dos bens.

²⁶ A este respeito, podemos destacar os normativos nacionais que tipificam esta matéria dando o devido destaque: ao DL n.º 109.º-G/2021, de 10 de dezembro, que veio introduzir introduções à Lei de Defesa do Consumidor, tipificando sobre esta matéria no art. 9.º, n.º 7.

²⁷ COMUNICAÇÃO DA COMISSÃO AO PARLAMENTO EUROPEU E AO CONSELHO – Nova Agenda do Consumidor, p.8

existente para se evitar a divulgação falsa de informações que podem, muitas vezes, induzir o consumidor em erro, levando-o a acreditar que está perante produtos sustentáveis (por outras palavras, o legislador europeu pretende reduzir os casos de branqueamento ecológico.)

Por isso, para fazer face aos crescentes casos de branqueamento ecológico (*greenwashing*) que aumentaram devido à mudança comportamental do consumidor, o legislador europeu veio a implementar dois mecanismos que pretendem combater esta prática enganosa, efetivando-os através da 1) adoção de um rótulo ecológico europeu e de 2) medidas preventivas, previstas na proposta de Diretiva que efetiva a sua transição ecológica.

Quanto ao Sistema de Rótulo Ecológico Europeu (“Flor”), criado em 1992, este, de forma breve, permite certificar a natureza do produto, atestando que cumpre com os requisitos exigidos, demonstrando que este, de uma forma leiga, não explora exaustivamente os recursos ambientais.

Noutra perspetiva, a Proposta de Diretiva outrora mencionada, veio proteger o consumidor destas práticas, tipificando as ações que podem ser consideradas desleais, reforçando a necessidade de informar o consumidor para que este possa acreditar nas práticas verdes proclamadas pelos agentes económicos²⁸.

²⁸ Defendendo-se, há longos anos, a divulgação de informações reais, fiáveis, certificadas, claras e simples que permitam assegurar relações equilibradas e transparentes entre profissional-consumidor, no setor ambiental e consequente transição ecológica, a proposta da Diretiva veio reforçar esta ideia, considerando que os agentes

- Por último, envolvendo-se o setor empresarial nesta transição e no consequente cumprimento de objetivos, *entendeu-se que as empresas* deveriam, no seu seio, *integrar estratégias de sustentabilidade* que permitam reduzir a sua pegada ecológica, produzindo bens mais sustentáveis, destacando-se, neste âmbito, a adoção da Diretiva relativa à conceção ecológica ou *Ecodesign* e da consagração do novo direito à reparação.

Tratando-se o *Ecodesign* de uma metodologia que pretende articular as considerações ambientais ao processo de produção dos produtos, este tem como principal objetivo, produzir bens sustentáveis que sejam igualmente eficientes.

Assim sendo, pretendendo-se, atualmente, que os produtos sejam ecológicos e atinjam padrões de durabilidade que evitem as constantes substituições, o legislador veio implementar a Diretiva relativa à conceção ecológica ou *Ecodesign* (*Diretiva 2009/125/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de Outubro de 2009*) que, de forma genérica, veio implementar regras que melhorem o desempenho ambiental dos produtos, promovendo, desta forma, o aumento da eficiência energética europeia.

Noutros parâmetros, a consagração do direito à reparação, previsto na Proposta de Diretiva, vem salientar, mais uma vez, a necessidade de reutilizar os produtos,

económicos não devem fazer alegações desta categoria sem estas serem verificadas. Essencialmente, esta iniciativa vem proteger o consumidor de práticas enganosas, permitindo que este confie, gradualmente, nas informações ecológicas que sejam proferidas e publicitadas.

reparando-os, invertendo os padrões altamente consumistas adotados há algumas décadas.

Assim, entende-se que os Estados Membros devem assegurar que o produtor irá reparar os bens, dispondo de peças sobressalentes e conteúdos informativos que sejam indispensáveis à reparação do produto²⁹, sempre que não se verifiquem os impedimentos que se encontram taxativamente elencados.

3. Conclusão

Assim, ainda que de forma breve, elencando o principal objetivo da transição ecológica, entendemos que a exemplificação exposta na Nova Agenda do Consumidor é realmente um ponto de partida para que a sociedade, de forma geral, comece a contribuir para uma transição ecológica que deverá ser acompanhada pelos operadores económicos.

Logo, ir-se-á fomentar a adoção de comportamentos mais sustentáveis, que impulsionem a existência de uma economia circular que visará assegurar a segurança e sustentabilidade dos produtos comercializados, reduzindo os atos de consumo inconscientes, invertendo-se um ciclo de consumo que, atualmente, prejudica a “sobrevivência” do meio ambiente.

Por isso, ainda que as propostas apresentadas tenham iniciativa europeia e visem atenuar/suprimir os problemas ambientais que estamos a enfrentar, podendo aumentar o custo de produção e venda dos produtos, é realmente necessário transpor estes objetivos para os regulamentos internos dos países para que possamos tornar o nosso ambiente num meio mais neutro e sustentável, que suporte a coexistência humana durante largos anos.

Entendemos, portanto, que o ponto de partida é: formar o cidadão, capacitando-o para tomar medidas que quebrem o círculo vicioso em que nos encontramos. A capacitação ecológica começa quando conseguirmos mudar as vontades de todas as gerações.

Por isso, que realmente se “mudem as vontades”! Que estas iniciativas constituam o impulso suficiente para aplicarmos, daqui a diante, uma economia mais verde que preza pela sustentabilidade e que transforma o consumo, num momento consciente e equilibrado.

Setembro, 2023

²⁹ Ainda no âmbito deste direito, prevê-se a implementação de um “Formulário Europeu de Informações sobre Reparações” que, de forma genérica, deverá indicar parâmetros que ajudem o consumidor no momento da reparação do seu produto, contendo informações indispensáveis ao

processo em causa. Não obstante, a Diretiva estabeleceu também a criação de uma Plataforma Eletrónica que permita, ao consumidor, localizar as localidades geográficas onde os reparadores do seu bem se encontram.

6. Conclusão

Tratando-se o estágio curricular de uma das opções a integrar no âmbito do 2.º ano do Mestrado em Solicitadoria de Empresa, tendo a creditação de 60 ECTS, esta possibilidade permite ao estudante o contacto com uma experiência profissional única que incentiva a consolidação dos conhecimentos adquiridos nos restantes anos académicos.

Assim, articulando a experiência profissional aos conhecimentos teóricos adquiridos, podemos, desde já, elencar que os nove meses por nós experienciados permitiram aplicar os conhecimentos adquiridos, experienciando diversas situações ocasionais e específicas que suscitam a reflexão crítica e jurídica de todo o ordenamento jurídico que lhes são aplicados

Recaindo sobre este relatório a explanação da “Tutela dos Direitos dos Consumidores: A Voz Ativa das Associações”, decidimos, através do lançamento de um inquérito digital, aferir o grau de conhecimento do cidadão comum sobre os seus direitos enquanto consumidor, articulando os conteúdos teóricos aos casos práticos experienciados (ou não) na decorrência do nosso estágio.

Revelando e baseando-nos nos resultados obtidos, decidimos expor de forma mais profunda, os três direitos mais prioritários, na ótica dos nossos participantes, isto porque diariamente, à apDC, chegam casos de consumidores que viram as suas relações de consumo serem pautadas pelo abuso de direito praticado pelos operadores económicos.

Constatando que diariamente se desrespeitam os direitos do consumidor, após a análise explícita e concreta da temática exposta, somos do entendimento que realmente é urgente formar e informar os consumidores, dando-lhes bases para que possam tomar decisões conscientes na decorrência dos seus atos de consumo.

Por isso, embora o estudo de caso tenha abrangido uma pequena minoria da população, foi possível entender que é urgente propugnar e defender os consumidores. Sendo esta a missão levada a cabo pela apDC- *Associação Portuguesa de Direito do Consumo* e por nós experienciada, entendemos que devem de existir verbas que possibilitem a educação e formação para o consumo, incentivando a promoção de relações transparentes que evitem o aumento dos conflitos de consumo.

Bibliografia

- Antunes, J. E. (n.d.). *Os direitos dos consumidores*. 3–22.
- Antunes, J. E. (2018). O conceito jurídico de consumidor. *Revista de Direito Civil*, 771–796.
- Caldas, L. (2013). Direito à informação no âmbito do Direito do Consumo: O caso específico das Cláusulas Contratuais Gerais. *Revista JULGAR*, n.º 21, 203–225.
- Carvalho, J. M. (2019, October). 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 Eletrónica de Direito*, 64–87.
- Carvalho, J. M. (2022). *Manual de Direito do Consumo* (Almedina, Ed.; 8.ª edição).
- Costa, C. (2022). Incumprimento de Contratos de Crédito pelos Consumidores: Regime Aplicável e Medidas de Prevenção e Regularização de Situações de Inadimplemento. *Estudos de Direito Do Consumidor*, 317–407.
- Couto, R. (2016). Consumidor-Cidadão: O Estado e os Direitos dos Consumidores. *Revista Luso-Brasileira de Direito Do Consumo*, 15–32.
- Estudo sobre a Política de Defesa do Consumidor em Portugal*. (2019).
- Falcão, D. (2023). *Lições de Direito do Consumo* (Almedina, Ed.; 4.ª edição).
- Falcão, D., & Falcão, M. (2022). O conceito de Consumidor no Pós DL 84/2021, de 18 de outubro. *Gestin*, 43–50.
- Gonçalves, R. (2022). Os meios de resolução alternativa de litígios como meios idóneos de administrar a justiça: algumas notas de reflexão. *Revista de Direito Comercial*, 1631–1638.
- Marta, C. (2016). Crédito ao Consumo: Dos Contratos de Crédito [a consumidores]. *Data Venia*, 205–232.

Anexos

ANEXO A: Materiais Didáticos EDULAW (testes e exercícios)

Didactic Materials

Tests and exercises

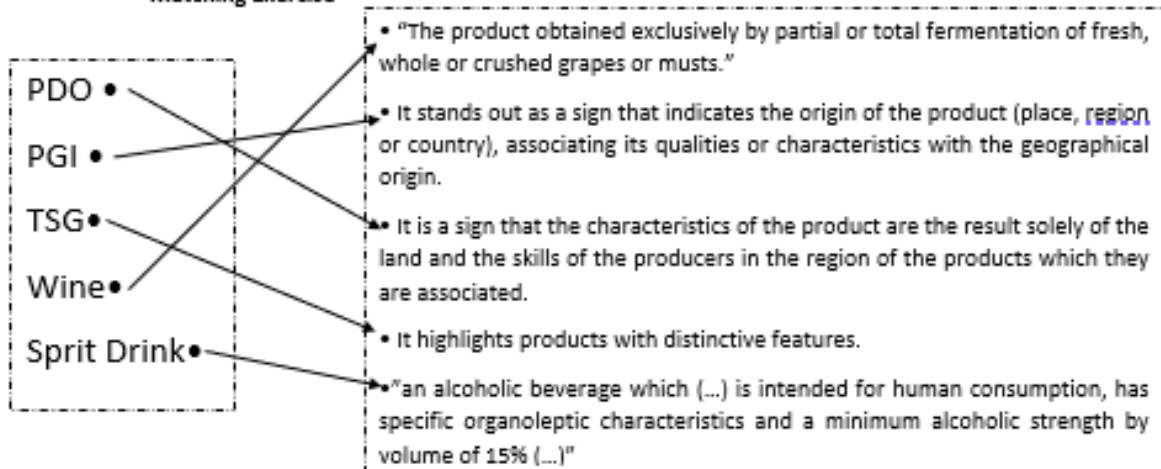
4 – Food Quality

CONTENT 2 - EU FOOD LAW

True or false

1. The term of food quality is associated with flavour, maturation, and freshness. (T)
2. The Regulation (EU) No 1151/2012 of the European Parliament and Council of 21 November 2012 aims to help producers communicate the characteristics of their products to their buyers/consumers. (T)
3. The main goal of the change in agricultural policies is to reduce agricultural activity in the European Union. (F)
4. Organic agriculture, among other objectives, reinforces a sustainable use of natural and energy resources. (T)
5. The organic logo is used all over the world and attests the verification of all the conditions imposed for the use of this symbol. (F)
6. The legislative measures applied to spirit drinks don't establish the levels of ethyl alcohol used in products protected by quality signs. (F).
7. The "Farm to Fork" strategy aims to implement a fair, **healthy** and sustainable food system. (T)

Matching Exercise



ANEXO B: Exemplo de Parecer Jurídico

Ao Centro de Informação
Autárquico ao Consumidor de
Albufeira
geral@cm-albufeira.pt

Ofício n.º/Protocolo:

Data:

Assunto: Reclamação apresentada por [REDACTED]
Comercial **Garantia do termoacumulador- COLOCAR SEMPRE COMO VEM /**
O ASSUNTO EXPOSTO)

VI Ref: S-CMA/2022/21280 600.20.02/2022/22

Exmos. Senhores,

Acuso receção do assunto supra mencionado, o qual mereceu a nossa melhor atenção.

Assim, analisados todos os factos a que a consumidora, aqui reclamante, nos reportou e demais documentação que fundamenta a presente reclamação, nomeadamente o certificado de garantia, o manual de instruções e a resposta do produtor, cumpre-nos emitir o seguinte parecer jurídico:

DOS FACTOS

A 9 de julho de 2019, a consumidora comprou à EDP Comercial, aqui reclamada, um termoacumulador da marca Ariston (modelo ~~Vélis~~ Vélis Evo 100).

A reclamada terá procedido igualmente à instalação do aparelho, ficando a reclamante vinculada ao cumprimento de um plano de pagamentos relativos a este serviço, no valor total de 477, 81€, durante 12 meses.

Em novembro de 2022, o aparelho avariou devido a uma "perfuração na cuba", conforme a consumidora refere, acrescentando ainda que "pediu várias

vezes assistência à ~~ariston~~ (que tomou conhecimento da avaria através do reporte da plataforma EDP ENTERPRISE para o sistema técnico ATENEA) esta comunicou a anomalia, pela primeira vez, no dia 25 de novembro de 2022.

Decorrente desta primeira reclamação, a consumidora foi informada de que o aparelho estaria fora da garantia, pois "(...) não havia realizado as manutenções periódicas necessárias (...)" que constam do manual de instalação que acompanha o produto e a consequente garantia do aparelho.

A 29 de novembro de 2022, houve comunicação da informação à EDP, por escrito, através da plataforma ENTERPRISE indicando, de forma breve, que "para obter o bom rendimento do aparelho, convém fazer a desincrustação das resistências, a cada dois anos aproximadamente (...)", no que respeito diz à manutenção da cuba.

No dia 3 de dezembro de 2022, a aqui reclamante comprou, no ~~Leroy~~ Merlin, um novo termoacumulador de modelo igual ao anteriormente adquirido, alegando que não podia ficar sem água quente e que gostava deste novo modelo por ter 2 cubas individuais de aquecimento.

Ainda assim, a 6 de dezembro de 2022, na sequência da anterior assistência, a reclamante veio pedir nova assistência técnica "(...)" indicando que no livro de Garantias da Ariston não [é referido] que o cliente [tenha] de efetuar a manutenção das cubas para ter direito à Garantia", pedindo verificação da situação e visita ao local (uma vez que esta nunca terá ocorrido).

Consequentemente, a ~~Ariston~~ veio pronunciar-se indicando que existiu uma anterior ordem de serviço que foi fechada após a cliente ter informado que não tinha feito qualquer manutenção do equipamento, não cumprindo o disposto no manual de instalação, entendendo-se, segundo os termos legalmente dispostos, que o equipamento não estaria abrangido pela garantia de 5 anos.

Não se conformando, a reclamante vem exigir à EDP Comercial a restituição do valor gasto na compra do novo aparelho, arguindo que o anterior ainda se encontrava abrangido pela garantia e que dela não beneficiou, pelo que solicitou a intervenção do Centro de Informação Autárquico ao Consumidor de Albufeira.

ENQUADRAMENTO JURÍDICO:

Atento ao caso submetido à nossa apreciação, importa expor alguns aspetos fundamentais:

1. Por um lado, estamos perante a celebração de um contrato de compra e venda de um bem de consumo e garantias conexas.

Assim, atendendo ao período temporal em que foi realizada, é o litígio submetido à apreciação do decreto-lei n.º 67/2003, de 8 de abril (lei vigente à altura dos factos), atualmente revogado pelo Decreto- Lei n.º 84/2008, de 21 de maio.

2. Por outro lado, tratando-se de uma compra e venda celebrada entre um profissional (EDP Comercial) e uma consumidora (é dizer, aquela que adquiriu o bem para um fim pessoal, privado), tal situação não só se encontra abrangida pelo anterior Decreto-Lei mencionado, como também pela Lei n.º 24/96, de 31 de julho, que estabelece as normas e princípios fundamentais que devem regular qualquer relação jurídica deste jaez (artigo 2.º, n.º1).

3. Urge, pois, destriçar se, efetivamente, a consumidora terá direito, ou não, à restituição do valor gasto na compra do novo aparelho

4. Analisando o caso exposto, cumpre-nos avaliar e decidir:

E com efeito, a Lei n.º 24/96, de 31 de julho, estabelece no seu artigo 3.º, que o consumidor tem, entre outros, direito:

"a) À qualidade dos bens e serviços;"

Ora, aplicando ao caso em apreço, resulta deste diploma que a consumidora terá direito ao fornecimento de um bem e à prestação de serviço de qualidade (alínea a)), deverá obter informação para o consumo do bem (alínea d)) e, por fim, terá direito à prevenção e reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa dos seus interesses (alínea f)).

Respeitante à conformidade com o contrato, o artigo 2.º do DL n.º 67/2003, de 8 de abril, tipifica que:

"1 - O vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda.

Consequentemente, o artigo 3.º, n.º 2 do presente decreto-lei, estabelece que o vendedor deverá responder por qualquer desconformidade caso esta se manifeste no prazo de 2 ou 5 anos a contar da data da entrega de coisa móvel corpórea ou de coisa imóvel, presumindo-se existentes nessa data, "(...) **salvo quando [tal defeito] for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade**".

Resultando desta análise e verificando-se a existência de falta de conformidade, a consumidora teria direito a que este defeito fosse repostos " (...) *sem encargos, por meio de reparação ou substituição, [ou através da] redução adequada do preço ou [da] resolução do contrato*", conforme prevê o n.º 1 do artigo 4.º, do decreto-lei n.º 67/2003, de 8 de abril, destacando-se também o direito a ser indemnizada pelos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de um bem defeituoso (n.º1, do artigo 12.º, da Lei n.º 24/96, de 31 de julho).

No entanto, no caso em apreço o prazo de garantia legal do bem terminou a 9 de julho de 2021. Isto no que tange à responsabilidade da vendedora (EDP, aqui reclamada).

Isto porque falamos do prazo de garantia legal, dentro do qual o vendedor terá de garantir a conformidade do bem com o conteúdo contratual.

No entanto, na presente questão temos, cumulativamente, uma garantia comercial e, relativamente a esta figura jurídica, importa assinalar os seguintes aspetos:

Tratando-se de um compromisso que pode ser oferecido ou cobrado ao consumidor, sendo uma figura assumida por um profissional/produzidor/intermediário/vendedor, esta declaração vai garantir, perante o consumidor, a extensão das obrigações incluídas na garantia legal.

Assim sendo, a EDP Comercial (vendedora) concede a garantia legal de 2 anos, por quanto a marca ~~Ariston~~ (produtora) , prorrogando esta declaração, estendeu a garantia por um prazo de 5 anos, vigorando até ao dia 9 de julho de 2024.

Decorrente deste âmbito, respeitando o direito à informação em particular, tipificado no artigo 8.º da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, a garantia comercial deverá ser entregue ao consumidor, por escrito, em língua portuguesa e em suporte duradouro devendo mencionar, obrigatoriamente, entre outros elementos (artigo 9.º, DL n.º 67/2003, de 8 de abril):

"i) A existência de garantia de conformidade dos bens, com a indicação do respetivo prazo, e, quando for o caso, a existência de serviços pós-venda e de garantias comerciais, com descrição das suas condições;"

Ora, ainda que o vendedor esteja vinculado a garantir o bom funcionamento do bem de consumo, o produtor também será responsável por determinados danos que sejam ~~ressarcíveis~~, uma vez que assume perante a consumidora o compromisso de reparar, substituir ou reembolsar o bem que se encontre em desconformidade com as condições dispostas na celebração da compra.

Desta forma, atento ao facto de que a marca ~~Ariston~~ se auto-responsabiliza por determinados defeitos (incluindo, a manutenção da cuba), existindo uma garantia comercial e uma garantia legal, a responsabilidade da reparação do bem ou ressarcimento de eventuais danos, funcionará segundo o regime da responsabilidade solidária entre ambas as entidades.

Ora, o mesmo é dizer que estamos perante uma obrigação que possibilita que cada um dos devedores responda pela prestação integral, exonerando o outro do pagamento do montante, existindo mais tarde, o direito de regresso sobre aquele que pagou a totalidade.

Quer isto dizer que, a consumidora poderá exigir o ressarcimento dos danos que sofreu à vendedora (EDP Comercial) ou ao produtor (marca ~~Ariston~~).

No entanto, devemos ainda destacar que:

Ainda que a consumidora tivesse à sua disposição o acesso claro à informação relativa à manutenção da cuba e da exclusão da garantia caso esta não se efetuasse, a especificação técnica emitida nos documentos que acompanhavam o produto, tratando-se de uma informação fundamental para o funcionamento conforme do bem, deveria ter sido comunicada de forma íntegra e adequada à consumidora para que esta tivesse o conhecimento completo e necessário para a correta utilização do bem (artigo 5.º, n.ºs 1 e 2 do DL n.º 446/85, de 25 de outubro).

Destarte, o vendedor deveria ter comunicado tais instruções à consumidora, por forma a assegurar o uso diligente do produto. Assim, violando o dever de informação a que se encontra vinculado, este será, em conjunto com o produtor, solidariamente responsável pelos danos causados à consumidora (artigo 8.º, n.º 5, Lei n.º 24/96, de 31 de julho).

Assim sendo, verificando-se a facticidade acima descrita, a consumidora terá direito a ser restituída no valor gasto na compra do novo termoacumulador.

Quer isto dizer que não sendo o litígio resolvido por acordo entre as partes e não excedendo o valor de 5000 euros, o caso em apreço estará sujeito a Arbitragem Necessária, caso a consumidora o pretenda, devendo a consumidora dirigir-se a um Centro de Informação de Conflitos de Consumo do Algarve, de molde a obter a reposição dos seus direitos.

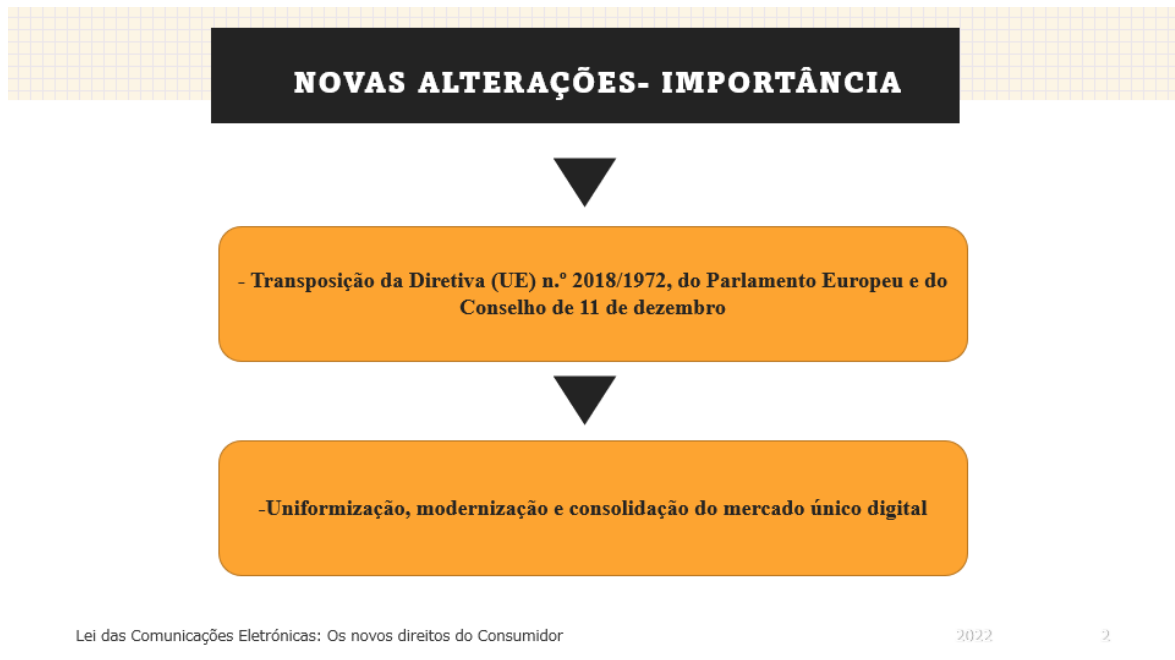
Sem mais demoras, merecendo a nossa melhor atenção, eis o nosso parecer.

ANEXO C: Suporte Digital utilizado na nossa Conferência



Lei das Comunicações Eletrónicas: Os novos Direitos do Consumidor

DANIELA XISTO



PRINCIPAIS ALTERAÇÕES LEGISLATIVAS - DIREITOS DOS CONSUMIDORES-

REFORÇO DA DISPONIBILIDADE DE INFORMAÇÃO

1- Disponibilização do Modelo de Resumo (artigo 120.º)

- Disponibilização ANTES da celebração do contrato;
- Suporte Duradouro;
- Inclui: Resumo dos principais elementos do contrato

2- Direito de Emissão da Fatura Detalhada (artigo 122.º)

- Disponibilização mediante pedido expresso;
- Acesso de forma gratuita e em suporte à sua escolha;
- Deve conter determinados elementos (menções obrigatórias).

CONTEÚDO CONTRATUAL

3- Cobrança de bens ou serviços de terceiros

(artigo 125.º)

- Restrição e controlo desta tipologia de serviços;
- **SÓ** é aceite se o utilizador **AUTORIZAR PREVIAMENTE**
 - Em suporte duradouro;
 - Conservada durante a vigência do contrato.

INCUMPRIMENTO CONTRATUAL

4- Indisponibilidade do serviço (artigo 129.º)

- Motivo **NÃO** imputável ao utilizador;
- Indisponíveis por período a 24h

ORIGINA

- Creditação do valor equivalente ao preço que seria devido pela prestação do serviço.

5- Níveis de desempenho do serviço (artigo 130.º)

- Existência de discrepância pode constituir:

FUNDAMENTO PARA A RESOLUÇÃO DO CONTRATO

Duração, alteração e cessação dos contratos

6- Novas regras no direito à suspensão temporária e /ou resolução dos contratos em situações que alterem as circunstâncias do consumidor (artigos 133.º e 137.º)

- Concedem-lhes o direito de incumprir com o período de fidelização e /ou suspender o contrato sem ficarem adstritos ao pagamento de quaisquer encargos.

Duração, alteração e cessação dos contratos

7- Direito de escolha (artigo 131.º)

8- Novas regras no que respeita à denúncia do contrato por iniciativa do consumidor (artigo 136.º)

POSSIBILIDADE DE:

- 1) Celebrar contratos sem fidelização;
- 2) Celebrar contratos com período de fidelização de 6,12,24 meses

CONSUMIDOR FICA ADSTRITO ao pagamento de um dos menores valores:

- 1) as vantagens conferidas ao consumidor tal como prevista no contrato de forma proporcional ao remanescente período de fidelização;
- 2) uma percentagem das mensalidades vincendas.

ANEXO D: Exemplo de Carta de Renegociação de Crédito

Ao

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Carta Registada com Aviso de Receção

Assunto: Integração no PARI – Plano de Ação para o Risco de Incumprimento

Crédito à Habitação

Titular [REDACTED]

Exmos. Senhores,

[REDACTED], titular do crédito à habitação acima referenciado, vêm informar V.^{as} Ex.^{as} que não auferem rendimentos que permitam fazer cumprir a prestação mensal devida para convosco, num total de 480,00€.

Por seu turno, a subsistência do seu agregado familiar é garantida através dos rendimentos mensais variáveis auferidos por [REDACTED], unido de facto com a titular do crédito, desde 2005.

Cumulativamente com todas as despesas que tem de suportar para garantir a subsistência do seu agregado familiar composto, no total, por cinco membros, a situação acima disposta impossibilitará o cumprimento mensal da prestação devida a V.^{as} Ex.^{as}.

Assim, atendendo ao facto de se tratar de um crédito para aquisição de habitação própria permanente (art. 1.º), no valor de 122.000,00€ (art. 2.º, n.º 1) e tendo existido um agravamento significativo da minha taxa de esforço pretendo, desta forma, solicitar o acesso às medidas destinadas a mitigar os efeitos do incremento dos indexantes de referência nesta tipologia de créditos, dispostas no Decreto-Lei n.º 80.º-A/2022, de 25 de novembro.

Pelo exposto, remetendo o presente diploma para o Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, a titular do crédito pretende a renegociação deste, a fim do valor em

dívida poder ser mensalmente pago, informando desde já que muito dificilmente conseguirá suportar uma prestação mensal superior a 350,00€.

Assim, tendo-se detetado indícios de agravamento significativo da taxa de esforço (art. 5.º, DL n.º 80.º-A/2022), venho solicitar a V.ªs Ex.ªs que se dignem a tomar as diligências necessárias e previstas legalmente no n.º 2, als. a) e b), do artigo 5.º do DL n.º 80.º-A/2022, fazendo cumprir o disposto nos artigos 11.º-A e 11.º-B do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro (na sua versão atualizada).

Disponibilizando-me para o que considerem oportuno e na expectativa dos Vossos bons ofícios, aceitem os meus melhores cumprimentos,

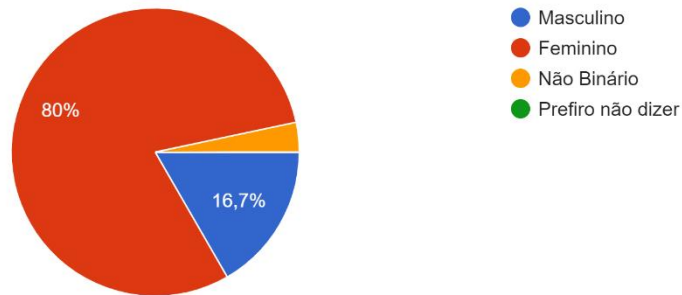
Figueira da Foz, aos 15 de Maio de 2023

████████████████████

ANEXO E: Exposição dos resultados de todas as questões do estudo de caso

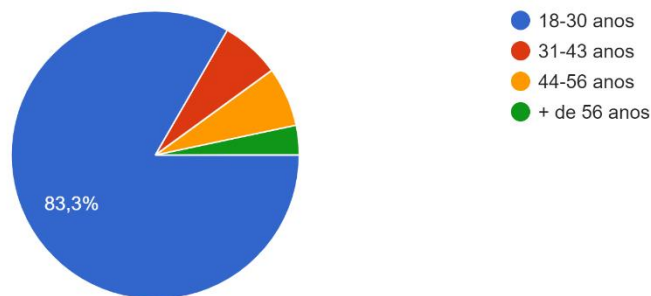
Qual é o seu género?

30 respostas



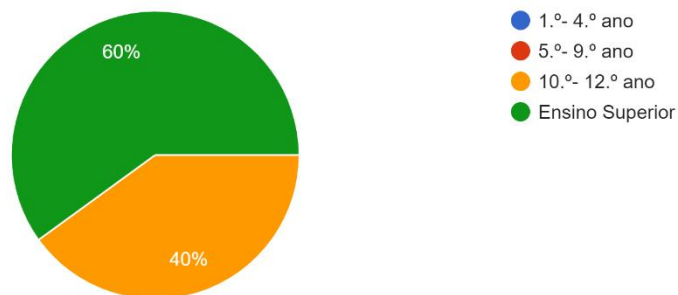
Inserir-se em que escalão etário?

30 respostas



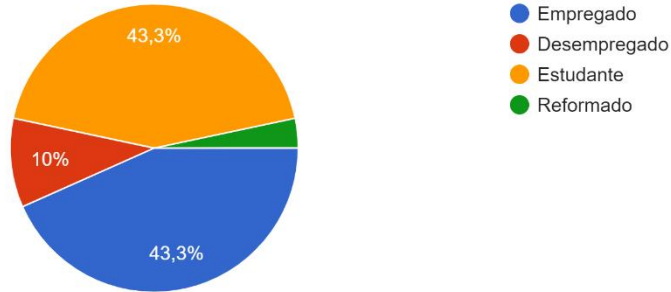
Quais são as suas habilitações literárias?

30 respostas



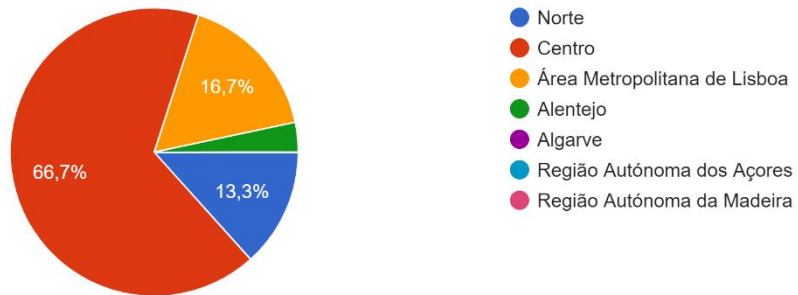
Atualmente, qual é a sua situação profissional?

30 respostas



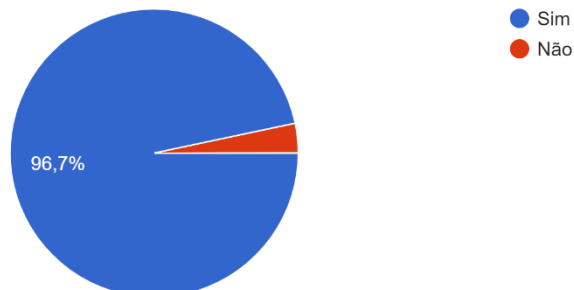
Pertence a que área regional (NUT II)?

30 respostas



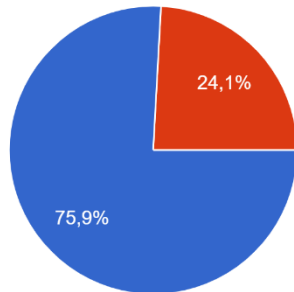
Entende que sempre que faz uma compra, é um consumidor?

30 respostas



Se respondeu "SIM":

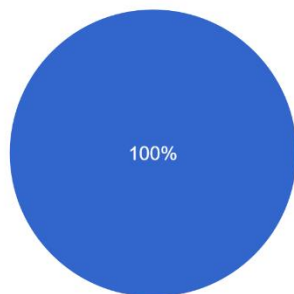
29 respostas



- É porque acha que o seu papel de consumidor é verificado sempre que faz uma compra ou adquire um bem/ serviço
- Porque não analisa o termo como sendo um conceito jurídico e importante para a defesa dos seus direitos

Se respondeu "NÃO":

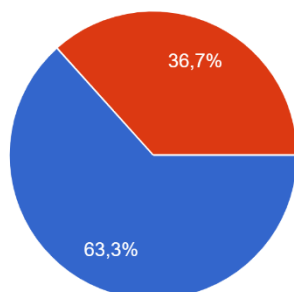
1 resposta



- Entende que só é consumidor "todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com caráter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios" (artigo 2.º, n.º 1, da Lei n.º...
- Considera-se consumidor quando adquire um bem para utilizar na sua esfera jurídica pessoa e particular

Como consumidor, conhece quais são os seus direitos? Entende que se encontram legislados?

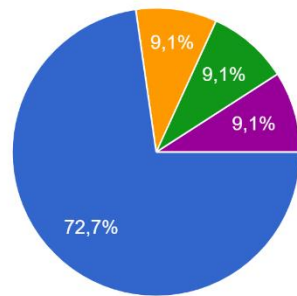
30 respostas



- Sim
- Não

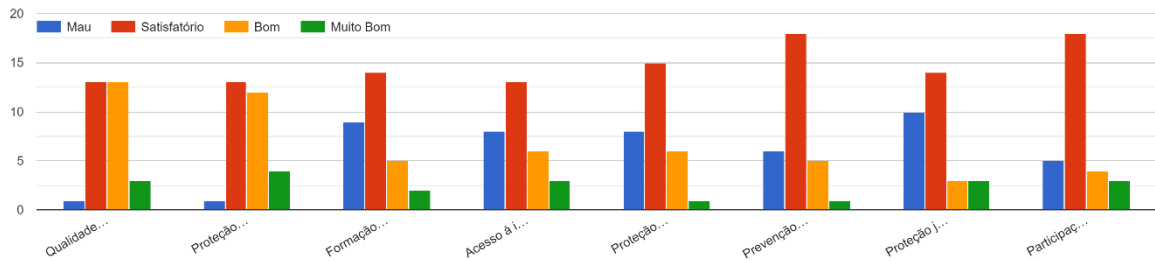
Não conhece, porque:

11 respostas

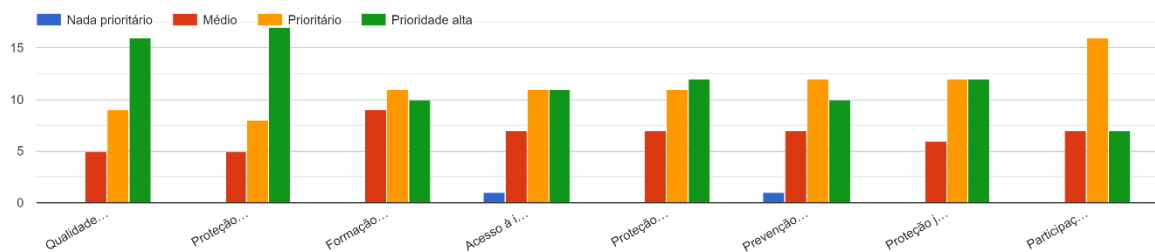


- Nunca procurou informar-se e não tem interesse em conhecer os seus direitos
- É uma matéria irrelevante
- Nunca procurei mas tem interesse
- Nunca me foi lecionado
- Nunca procurei informar-me apesar de ser interessante conhecer os meus direitos

Classifique, numa escala de 1-4 (1- Mau; 2- Satisfatório; 3- Bom; 4- Muito Bom), o seu grau de satisfação, enquanto consumidor, no que respeita ao cumprimento dos seus direitos.

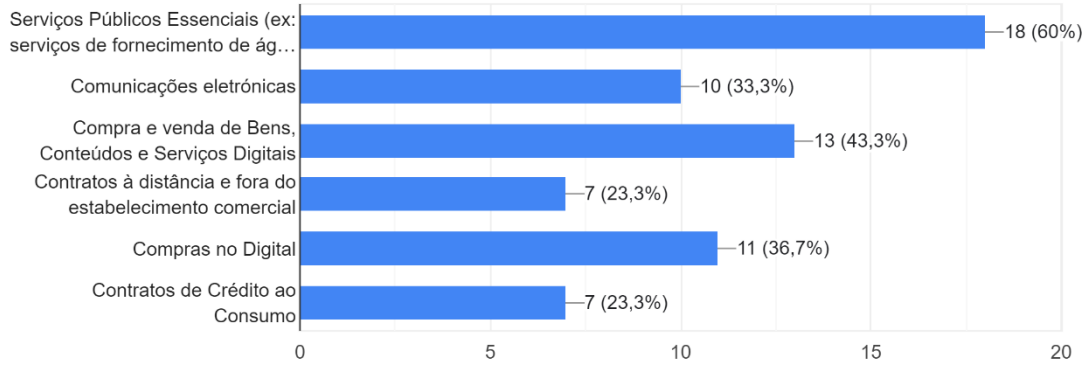


Agora, classifique entre 1-4 (1- Nada prioritário; 2- Médio; 3- Prioritário; 4- Prioridade alta) a prioridade que estes direitos revestem na sua esfera jurídica, enquanto consumidor.



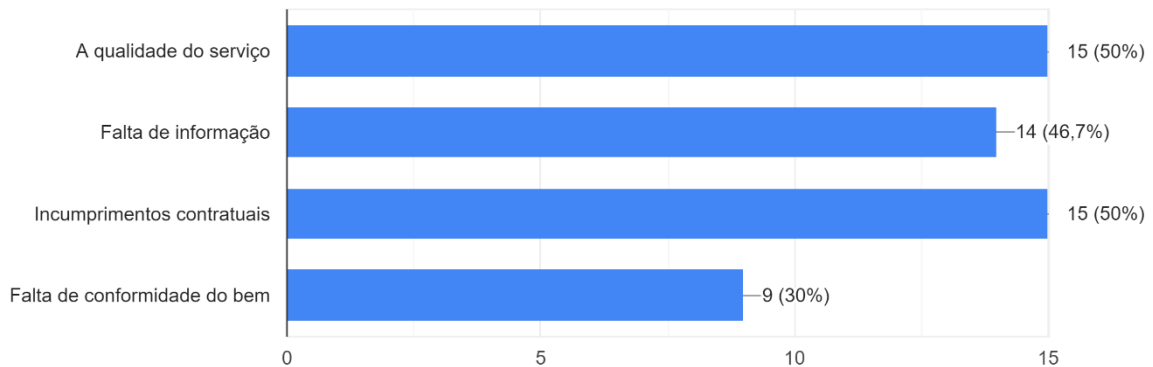
Na sua ótica, em que domínios os seus direitos têm sido violados, enquanto consumidor, e, por isso, exigem maior atenção e reforço da proteção por parte do legislador.

30 respostas



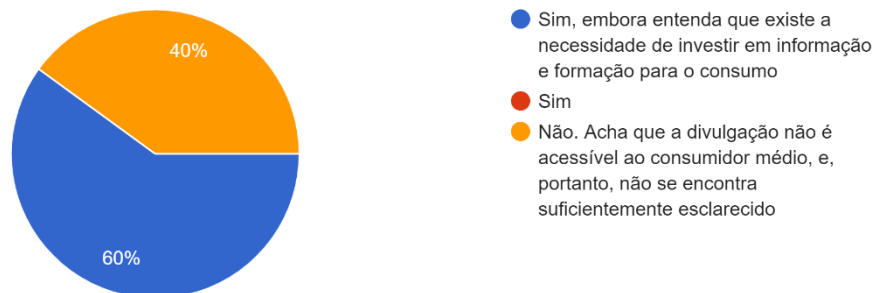
No seguimento da pergunta anterior, quais são, no seu entendimento, os tipos de reclamações mais comuns e que exigem uma fiscalização mais restrita?

30 respostas



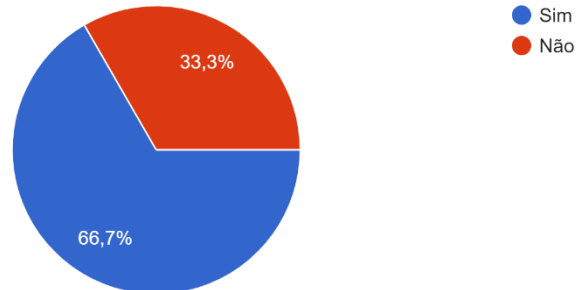
Considera que a política de defesa do consumidor é suficiente para assegurar o cumprimento e exercício dos seus direitos?

30 respostas



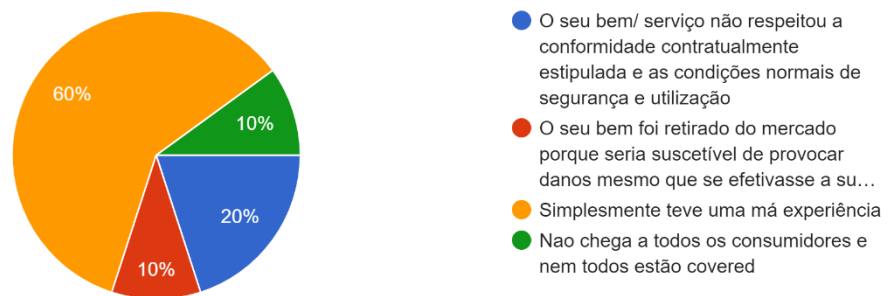
Entende que a qualidade dos bens, serviços e a consequente proteção da saúde, em Portugal, se encontram assegurados?

30 respostas



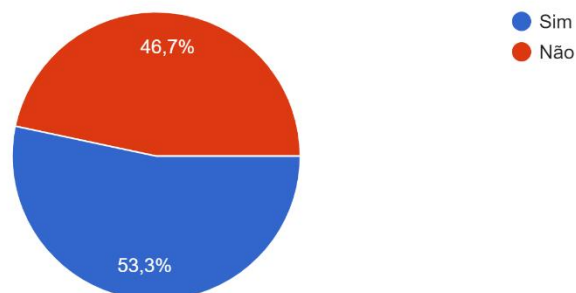
Se respondeu "Não", é porque:

10 respostas



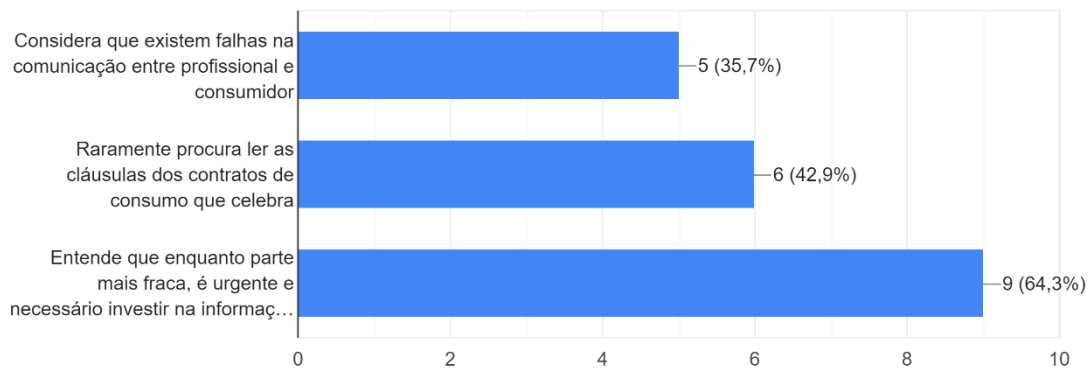
Considera-se um consumidor informado?

30 respostas



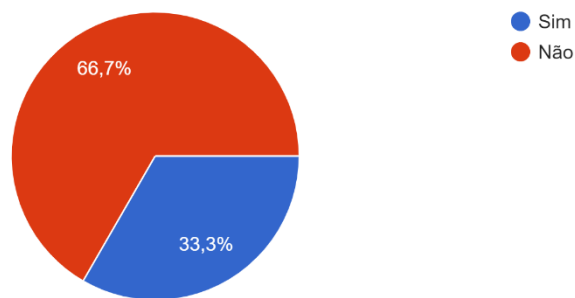
Respondeu "Não" porque:

14 respostas



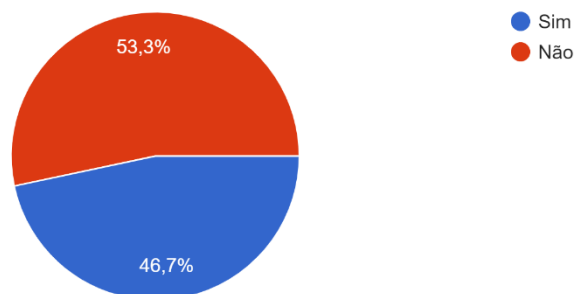
Considera-se conhecedor dos diplomas legais que regulam o direito do consumo?

30 respostas



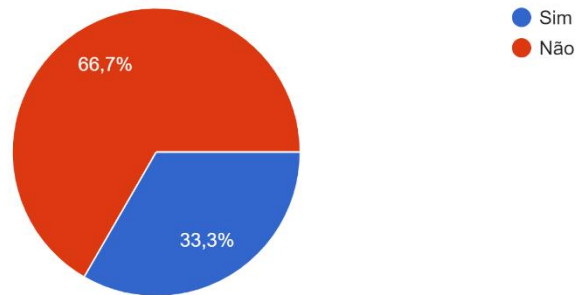
Sabe como reagir caso exista um conflito de consumo?

30 respostas



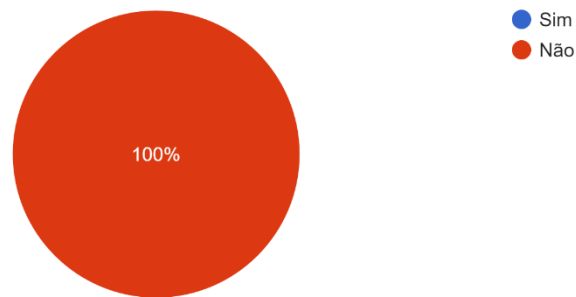
Já experienciou algum conflito de consumo?

30 respostas



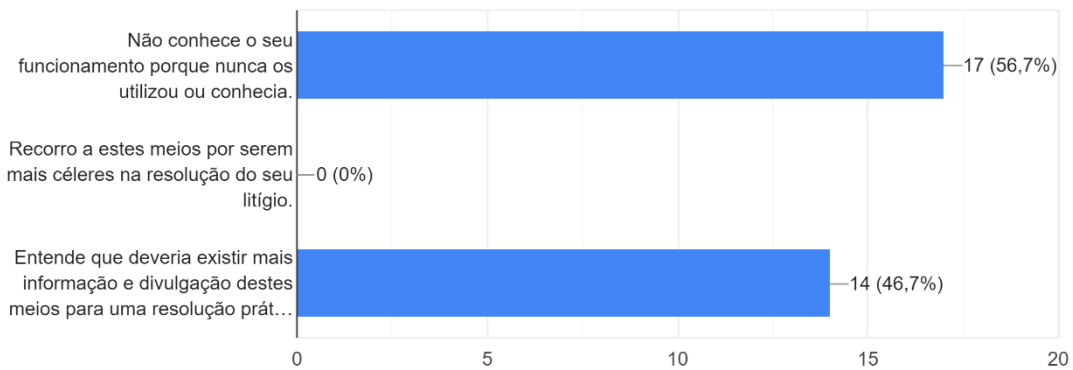
Enquanto consumidor, já recorreu ao centros de arbitragem?

30 respostas



Independentemente da sua resposta, diga qual é a sua opinião sobre estes meios extrajudiciais de resolução de conflitos de consumo.

30 respostas



Se recorreu a um centro de arbitragem, viu o seu conflito resolvido?

6 respostas

