

O CONSUMIDOR MAIS PROTEGIDO

O ALCANCE DO DECRETO-LEI N.º 84/2008, DE 21 DE MAIO

MARIA OLINDA GARCIA

A autora analisa as inovações legislativas introduzidas pelo DL n.º 84/2008, de 21 de Maio, em matéria de garantias do consumidor no contrato de compra e venda. Alterações legislativas que estabelecem um reforço dos direitos dos consumidores em situações de desconformidade entre os bens adquiridos; e que pretendem tutelar a expectativa, típica ou concreta, que o consumidor legitimamente formou a partir do conteúdo do contrato.

I. O DL n.º 84/2008, de 21 de Maio, veio introduzir significativas alterações no regime do DL n.º 67/2003, de 8 de Abril, em matéria de garantias do consumidor no contrato de compra e venda, sendo tal disciplina extensível, com as devidas adaptações, aos contratos de empreitada, de outras prestações de serviços e de locação de bens de consumo. Do ponto de vista formal ou sistemático, tais alterações exprimem-se na revogação de algumas disposições e na nova redacção de outras e ainda na introdução de novos artigos do DL n.º 67/2003.

As mais significativas alterações traduzem-se num reforço dos direitos dos consumidores em situações de desconformidade entre os bens adquiridos e a expectativa, típica ou concreta, que o consumidor legitimamente formou a partir do conteúdo do contrato.

Identificam-se neste diploma dois propósitos principais: o propósito de reforçar a posição contratual de cada consumidor concreto face ao resultado do comportamento debitório do vendedor, e o propósito (mais amplo) de prevenir ou dissuadir práticas comerciais lesivas (ou potencialmente lesivas) dos direitos dos consumidores em geral, mediante a criação de um específico quadro contra-ordenacional.

II. O âmbito de aplicação desta disciplina legal sofreu algumas alterações. Assim, onde o revogado n.º 2 do art. 1.º do DL n.º 67/2003 se referia a “contratos de fornecimento de bens de consumo a fabricar ou a produzir”, o actual n.º 2 do art. 1.º-A deste diploma refere-se claramente ao contrato de emprei-

tada bem como a outros contratos de prestação de serviços. Antes do DL n.º 84/2008 era já pacífico que, para além do contrato de locação de bens de consumo, o n.º 2 do art. 1.º do DL n.º 67/2003 estendia a tutela deste diploma ao contrato de empreitada. O novo diploma veio agora clarificar essa extensão. Mas, ao mesmo tempo, veio ampliar o seu âmbito de aplicação, ao incluir também “outros contratos de prestação de serviços”.

Aos contratos enunciados será, assim, aplicável o regime do DL n.º 67/2003, com as alterações introduzidas pelo DL n.º 84/2008, desde que, naturalmente, tais contratos se traduzam numa *relação de consumo*, ou seja, desde que celebrados entre um vendedor profissional (aquele que com carácter profissional desenvolve uma actividade económica que visa a obtenção de benefícios — art. 1.º-B) e um consumidor (aquele que adquire bens ou serviços destinados a uso não profissional (art. 1.º-B). Excluídos deste regime ficam, portanto, as relações contratuais não qualificáveis como relações de consumo, ou seja, aquelas que emergem de contratos celebrados entre dois particulares ou entre dois profissionais ou ainda na hipótese de ser um particular quem vende uma coisa a um profissional.

Nestas hipóteses, se a coisa vendida apresentar defeitos que a desvalorizem ou não tiver aptidão para realizar integralmente o fim a que se destina, ou ainda se não tiver as qualidades asseguradas pelo vendedor, o adquirente do bem terá de recorrer à tutela geral, prevista no art. 913.º e segs. do CC.

III. Para além de alterações de menor relevo, como a introdução do art. 1.º-B respeitante a *definições* (eventualmente desnecessárias porque não se trata de uma disciplina completamente nova), o DL n.º 84/2008 veio fornecer soluções para suprir algumas insuficiências que na prática vinham sendo reveladas.

1. Importante é a nova redacção dada ao n.º 2 do art. 4.º Onde antes se estabelecia apenas “um prazo razoável” para que o vendedor procedesse à reparação ou substituição do bem, estabelece-se agora o *prazo máximo de 30 dias*, tratando-se de um bem móvel. A inobservância deste prazo constitui contra-ordenação punível com coima, nos termos previstos pelo art. 12.º-A, n.º 1, al. a). Tratando-se de bem imóvel, não se estabelece qualquer prazo máximo, continuando, portanto, a valer a exigência de um prazo razoável.

O estabelecimento desse prazo máximo para a reparação ou substituição do bem móvel, sendo, em si mesma, uma medida positiva, porque reduz os níveis de incerteza do consumidor e força o vendedor a agir, deverá, contudo, na sua aplicação envolver factores de razoabilidade e de boa fé em função da tipologia de bem móvel em causa e das circunstâncias em que se opera a reparação ou substituição. Assim, o prazo de 30 dias não deverá ser considerado, automaticamente, como um prazo que, em todo e qualquer caso, funciona a favor do vendedor (devedor da reparação ou substituição), dado que, a operação a efectuar deverá decorrer “sem grave inconveniente para o consumidor”, como se dispõe na última parte do n.º 2 do art. 4.º Deste modo, demonstrando-se que o vendedor pode facilmente proceder à reparação ou

substituição do bem num prazo muito inferior mas não o faz, poderá o consumidor demonstrar que de tal demora (e atendendo ao tipo de bem ou à sua função concreta) para si resulta um grave inconveniente, o que, eventualmente, o legitimará a resolver o contrato, ainda que se encontre a decorrer aquele prazo de 30 dias (e ainda que, conseqüentemente, não exista aplicação da coima prevista no art. 12.º-A, n.º 1).

Por outro lado, poderá o princípio da boa fé, enquanto regra aferidora do equilíbrio e da justiça concreta das soluções legais, ser chamado a justificar a não penalização do vendedor que ultrapassa o prazo de 30 dias sem proceder à reparação ou substituição do bem, quando este demonstre que desenvolveu todas as diligências exigíveis para satisfazer o interesse do credor, e que o resultado esperado só não se verificou atempadamente por força de factores imprevisíveis ou extraordinários, quando da maior demora não resulte “um grave inconveniente” para o consumidor.

2. Havendo substituição do bem, vem o novo n.º 6 do art. 5.º determinar que o bem sucedâneo goza do mesmo prazo de garantia do bem substituído, ou seja, dois ou cinco anos, respectivamente, conforme se trate de bem móvel ou de bem imóvel, contando-se esse prazo a partir do momento da entrega.

Embora a entrega do novo bem não corresponda à celebração de um novo contrato, mas sim ao correcto cumprimento de uma obrigação emergente do contrato anteriormente celebrado, e a tal solução já se pudesse chegar pelas comuns regras de interpretação, a nova disposição tem a vantagem de tornar inequívoca essa garantia do consumidor.

3. Importante relevo normativo tem o novo n.º 6 do art. 4.º Dispõe esta norma que os direitos atribuídos por este artigo ao consumidor (reparação ou substituição do bem, redução do preço e resolução do contrato) são transmissíveis a terceiro adquirente desse bem.

A tutela legal do consumidor é, assim, estendida a uma relação que já não é uma relação de consumo, dado que o terceiro adquire de um particular (o consumidor) e não directamente de um profissional. Esta solução legal revela, assim, que a tutela conferida ao consumidor de determinado bem não tem carácter *intuitu personae*. Esta solução reforça, portanto, a ideia de que se trata de uma responsabilidade de feição objectiva, inerente à qualidade de titular do objecto transmitido e não necessariamente à qualidade de parte no contrato celebrado com o vendedor profissional. Assim, sendo o objecto alienado dentro dos prazos de garantia, e vindo o terceiro a detectar alguma desconformidade do objecto, pode este fazer valer perante o vendedor profissional os mesmos direitos que o adquirente inicial poderia.

4. O novo art. 5.º-A (onde se identifica um propósito de melhorar a sistematização da matéria respeitante aos prazos para o exercício dos direitos do consumidor) suscita, porém, alguma dificuldade interpretativa quanto à compreensão do alcance do seu n.º 3.

Dispõe esta norma que: “Caso o consumidor tenha efectuado a denúncia da desconformidade, tratando-se de bem móvel, os direitos atribuídos ao consumidor nos termos do art. 4.º caducam decorridos dois anos a contar da data da denúncia e, tratando-se de bem imóvel, no prazo de três anos a contar dessa mesma data”. Considerada apenas no seu teor literal, esta disposição apresenta, assim, uma clara incompletude normativa, porquanto não são aí expressamente referidas as condições ou os pressupostos que determinam a caducidade desses direitos.

Na realidade, só pela consideração do n.º 4 deste artigo e também, em certa medida, pelo que se diz no preâmbulo do diploma¹ é possível extrair a conclusão de que o legislador se está aí a referir a prazos para a propositura da acção em tribunal, colmatando, assim, uma lacuna que o diploma apresentava (nomeadamente, quando confrontado com o regime geral da venda de coisas defeituosas, onde no art. 917.º do CC se estabelecem prazos de caducidade da acção). A caducidade de direitos estabelecida no n.º 3 do art. 5.º-A decorre, portanto, do facto de o consumidor não ter recorrido à via judicial (no prazo de 2 ou de 3 anos a contar da denúncia) para, desse modo, fazer valer tais direitos.

Esta conclusão é reforçada pelo disposto na segunda parte do n.º 4, onde se estabelece que os prazos referidos no n.º 3 se suspendem “durante o período em que durar a tentativa de resolução extrajudicial do conflito de consumo que opõe o consumidor ao vendedor ou ao produtor, com excepção da arbitragem”².

O n.º 5 do art. 5.º-A procura clarificar o que deve entender-se por “tentativa de resolução extrajudicial” do conflito. Todavia, não parece que tal propósito seja claramente alcançado. Na realidade, pode mesmo afirmar-se que teria sido preferível a não existência deste n.º 5, porquanto as normais regras de experiência sempre permitiriam chegar a tal conclusão.

5. Merece também referência a alteração introduzida no n.º 1 do art. 6.º, em matéria de responsabilidade directa do produtor perante o consumidor. Assim, ainda que não se verifique nenhum dos factos que, nos termos do n.º 2 deste artigo, permitem ao produtor opor-se ao exercício dos direitos

¹ Pode ler-se no preâmbulo do DL n.º 84/2008 que: “Esta diferenciação de prazos justifica-se atendendo ao bem em causa e à complexidade da preparação de uma acção judicial consoante se trate de um bem móvel ou imóvel”.

² Esta referência à arbitragem, enquanto excepção à suspensão daqueles prazos de caducidade, não parece uma expressão feliz. Parece, sim, que o legislador disse mais do que aquilo que queria dizer. Na realidade, quando as partes recorrem à arbitragem para solucionarem os respectivos conflitos estão a recorrer a um meio equivalente à via judicial, já que as decisões do tribunal arbitral fazem caso julgado e têm a mesma força executiva que tem a sentença do tribunal judicial de primeira instância (art. 26.º da Lei n.º 31/86, de 29 de Agosto). Não se trata, portanto, de uma questão de não se suspender o prazo para recurso à via judicial. Trata-se de afirmar que se o litígio é submetido à apreciação do tribunal arbitral, é como se os direitos do consumidor já estivessem a ser feitos valer por via judicial, pelo que não tem qualquer sentido falar em prazos de caducidade, pois após um litígio ser submetido ao tribunal arbitral ou ao tribunal judicial deixa de existir a situação de inércia da parte carenciada da tutela do direito justificadora da sanção da caducidade.

pelo consumidor, sempre esses direitos poderão agora ser limitados caso se verifiquem as circunstâncias previstas na última parte do n.º 1 do art. 6.º Na realidade, este novo segmento normativo veio excluir a faculdade de o consumidor responsabilizar directamente o produtor, exigindo-lhe a reparação do bem ou a sua substituição, em caso de tal exigência se tornar *impossível ou desproporcionada tendo em conta o valor que o bem teria se não existisse falta de conformidade, a importância desta e a possibilidade de a solução alternativa ser concretizada sem grave inconveniente para o consumidor*.

Embora se compreenda o propósito legislativo de tornar prioritária a responsabilização directa do vendedor (em vez do produtor) face às pretensões do consumidor, eventualmente, até, porque o vendedor estará em melhor posição para interpretar o interesse do consumidor, não deverão, todavia, aquelas restrições conduzir, afinal, a uma desprotecção do consumidor. Na realidade, as limitações constantes da parte final do n.º 1 do art. 6.º (com tudo o que têm de indefinido e de difícil aplicação aos casos concretos) não poderão aproveitar ao vendedor, nem poderão ser invocadas pelo produtor face ao exercício do direito de regresso de quem satisfaz a pretensão do consumidor, já que o art. 7.º admite este direito quanto a “todos os prejuízos causados”.

6. O DL n.º 84/2008, dando nova redacção ao n.º 3 do art. 9.º, vem também introduzir algumas alterações em matéria de garantias voluntárias, clarificando o conteúdo da obrigação de informação a cargo do vendedor que pretenda prestar este tipo de garantias. Pretende-se uma rigorosa definição do âmbito da gratuitidade, bem como do âmbito de onerosidade da garantia, de modo a que o consumidor possa ponderar essa informação no momento em que decide contratar.

O incumprimento por parte do vendedor dos deveres que lhe são impostos pelos n.º 2 e n.º 3 do art. 9.º não tem consequências negativas na relação contratual, não afectando, portanto, a validade da garantia, mas constitui contra-ordenação prevista e punida nos termos do art. 12.º-A, n.º 1, al. b).

Diferentemente do disposto em matéria de garantias imperativas (no n.º 6 do art. 4.º), a transmissibilidade da garantia voluntária a terceiro pode ser excluída por vontade do vendedor, como estabelece o n.º 4 do art. 9.º

7. Para além das alterações legais que se projectam na modelação do conteúdo da relação contratual entre vendedor e consumidor, o DL n.º 84/2008 veio ainda introduzir uma disciplina sancionatória de natureza contra-ordenacional, nos aditados arts. 12.º-A, 12.º-B e 12.º-C, que anteriormente não tinha correspondência no regime do DL n.º 76/2003, afirmando-se no preâmbulo do diploma que se trata de uma disciplina com propósito dissuasor.

Nos termos do art. 12.º-C, a competência nesta matéria contra-ordenacional encontra-se repartida entre duas entidades: a Autoridade de Segurança Alimentar e Económica e a Comissão de Aplicação de Coimas em Matéria Económica e de Publicidade. À primeira compete a fiscalização do cumprimento das normas de tutela do consumidor por parte dos vendedores e profissionais

equiparados, competindo-lhe também a instrução dos processos contra-ordenacionais. À segunda cabe decidir sobre as sanções a aplicar.

O quadro sancionatório previsto nos arts. 12.º-A e 12.º-B é integrado por coimas e por sanções acessórias. Todavia, as coimas são previstas apenas para duas hipóteses típicas de incumprimento: a violação do disposto no art. 4.º, n.º 2, e no art. 9.º, n.º 3. Enquanto a primeira pressupõe uma situação concreta de consumada violação das garantias que a lei confere ao consumidor (traduzida na inobservância dos prazos para proceder à reparação ou à substituição do bem defeituoso), a segunda tem como propósito prevenir a potencial litigiosidade decorrente da falta de informação ou da informação enganosa por parte do vendedor (aplicando-se caso a garantia voluntária não esteja redigida em língua portuguesa ou não contenha as exigidas informações respeitantes aos pressupostos e modo de exercício dos direitos conferidos ao consumidor).

À concreta aplicação daquelas coimas (e dependendo do nível de gravidade das infracções) pode ainda acrescer a aplicação das sanções acessórias previstas no art. 12.º-B. Tais sanções, cuja duração máxima não poderá exceder dois anos, são as seguintes: encerramento do estabelecimento; interdição do exercício da actividade e privação do direito a subsídio ou benefício outorgado por entidade ou serviço público.