

**DIRETIVA (UE) 2019/771 DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO****de 20 de maio de 2019****relativa a certos aspetos dos contratos de compra e venda de bens que altera o Regulamento (UE) 2017/2394 e a Diretiva 2009/22/CE e que revoga a Diretiva 1999/44/CE****(Texto relevante para efeitos do EEE)**

O PARLAMENTO EUROPEU E O CONSELHO DA UNIÃO EUROPEIA,

Tendo em conta o Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia, nomeadamente o artigo 114.º,

Tendo em conta a proposta da Comissão Europeia,

Após transmissão do projeto de ato legislativo aos parlamentos nacionais,

Tendo em conta o parecer do Comité Económico e Social Europeu <sup>(1)</sup>,

Deliberando de acordo com o processo legislativo ordinário <sup>(2)</sup>,

Considerando o seguinte:

- (1) A fim de permanecer competitiva nos mercados mundiais, a União Europeia tem de melhorar o funcionamento do mercado interno e responder com êxito aos múltiplos desafios que uma economia cada vez mais assente na tecnologia hoje coloca. A Estratégia para o Mercado Único Digital estabelece um quadro abrangente que facilita a integração da dimensão digital no mercado interno. O primeiro pilar da Estratégia para o Mercado Único Digital aborda a fragmentação no comércio intra-UE dirigindo-se a todos os principais obstáculos ao desenvolvimento do comércio eletrónico transfronteiriço, que constitui a parte mais significativa das vendas transfronteiriças de bens pelas empresas aos consumidores.
- (2) Nos termos do artigo 26.º, n.ºs 1 e 2, do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia (TFUE), a União adota as medidas destinadas a estabelecer ou a assegurar o funcionamento do mercado interno, que compreende um espaço sem fronteiras internas no qual é assegurada a livre circulação de bens e serviços. O artigo 169.º, n.º 1 e n.º 2, alínea a), do TFUE estabelece que a União contribui para assegurar um elevado nível de defesa do consumidor através das medidas adotadas nos termos do artigo 114.º do TFUE no contexto da conclusão do mercado interno. A presente diretiva tem como objetivo estabelecer o justo equilíbrio entre a consecução de um elevado nível de defesa do consumidor e a promoção da competitividade das empresas, assegurando ao mesmo tempo o respeito do princípio da subsidiariedade.
- (3) Convirá harmonizar certos aspetos relativos aos contratos de compra e venda de bens, tendo como base um nível elevado de proteção do consumidor, a fim de alcançar um verdadeiro mercado único digital, reforçar a segurança jurídica e reduzir os custos de transação, designadamente para as pequenas e médias empresas (PME).
- (4) O comércio eletrónico é um motor essencial de crescimento no mercado interno. No entanto, o seu potencial de crescimento está longe de ser plenamente explorado. A fim de reforçar a competitividade da União e impulsionar o crescimento, a União deve agir rapidamente e incentivar os intervenientes económicos a libertarem todas as possibilidades oferecidas pelo mercado interno. O potencial máximo do mercado interno só pode ser libertado se todos os participantes no mercado beneficiarem de um fácil acesso às vendas transfronteiriças de bens, nomeadamente as transações de comércio eletrónico. As regras em matéria de direito dos contratos com base nas quais os participantes no mercado realizam transações encontram-se entre os principais fatores que moldam as decisões das empresas quanto à oferta de bens além-fronteiras. Essas regras influenciam também a predisposição dos consumidores para aceitar e confiar neste tipo de compra.
- (5) A evolução tecnológica propiciou o crescimento de um mercado de bens que incorporam ou estão interligados com conteúdos ou serviços digitais. Devido ao número crescente de tais dispositivos e à sua aceitação em rápido crescimento pelos consumidores, é necessária uma ação a nível da União, a fim de garantir um elevado grau de proteção dos consumidores e reforçar a segurança jurídica no que respeita ao regime aplicável aos contratos de compra e venda destes produtos. O aumento da segurança jurídica ajuda a reforçar a confiança dos consumidores e dos vendedores.

<sup>(1)</sup> JO C 264 de 20.7.2016, p. 57.

<sup>(2)</sup> Posição do Parlamento Europeu de 26 de março de 2019 (ainda não publicada no Jornal Oficial) e decisão do Conselho de 15 de abril de 2019.

- (6) As regras da União aplicáveis às vendas de bens ainda se encontram fragmentadas, embora as regime relativo às condições de entrega e, no que se refere a contratos à distância ou celebrados fora do estabelecimento comercial, os requisitos de informação pré-contratual e o direito de retratação já tenham sido plenamente harmonizados pela Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho<sup>(3)</sup>. Outros elementos-chave contratuais, tais como os critérios de conformidade, os meios de ressarcimento por incumprimento do contrato e as principais modalidades para o seu exercício, estão atualmente sujeitos a uma harmonização mínima nos termos da Diretiva 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho<sup>(4)</sup>. Os Estados-Membros foram autorizados a ir além das regras da União e a introduzir ou manter normas que assegurem um nível ainda mais elevado de proteção do consumidor. Tendo feito isto, agiram com base em diferentes elementos e em medidas diferentes. Por conseguinte, as disposições nacionais que transpõem a Diretiva 1999/44/CE divergem atualmente de forma significativa relativamente a elementos essenciais, tais como a ausência ou existência de uma hierarquia de meios de ressarcimento.
- (7) As disparidades existentes podem afetar negativamente as empresas e os consumidores. Nos termos do Regulamento (CE) n.º 593/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho<sup>(5)</sup>, as empresas que dirigem as atividades a consumidores de outros Estados-Membros têm de ter em conta as disposições imperativas do direito nacional em matéria de direito dos contratos do país de residência habitual do consumidor. Uma vez que estas normas diferem entre Estados-Membros, as empresas podem ser confrontadas com custos adicionais. Por conseguinte, muitas empresas podem preferir continuar a comercializar no mercado nacional ou a exportar apenas para um ou dois Estados-Membros. Esta opção pela minimização da exposição a custos e riscos relacionados com o comércio transfronteiriço resulta na perda de oportunidades de expansão comercial e de economias de escala. As PME são especialmente afetadas.
- (8) Embora os consumidores beneficiem de um nível elevado de proteção quando comprem no estrangeiro em resultado da aplicação do Regulamento (CE) n.º 593/2008, a fragmentação jurídica afeta também negativamente os níveis de confiança dos consumidores nas transações transfronteiriças. Embora vários fatores contribuam para esta desconfiança, a incerteza sobre os principais direitos contratuais destaca-se entre as preocupações dos consumidores. Esta incerteza verifica-se independentemente de os consumidores estarem ou não protegidos pelas normas imperativas aplicáveis aos contratos celebrados com os consumidores do seu próprio Estado-Membro nos casos em que os vendedores orientam para estes as suas atividades transfronteiriças ou em que os consumidores celebram contratos transfronteiriços sem que o respetivo vendedor exerça atividades comerciais no Estado-Membro do consumidor.
- (9) Embora as vendas em linha de bens constituam a grande maioria das vendas transfronteiriças na União, as diferenças em matéria de direito dos contratos a nível nacional afetam tanto os retalhistas que utilizam canais de venda à distância como os que exercem a venda presencial de bens, impedindo-os de expandir as suas atividades além-fronteiras. A presente diretiva deverá abranger todos os canais de venda, a fim de criar condições equitativas para todas as empresas que vendem bens aos consumidores. Ao estabelecer regras uniformes para todos os canais de venda, a presente diretiva deverá evitar qualquer divergência suscetível de criar encargos desproporcionados para o número crescente de retalhistas de todos os canais da União. A necessidade de manter a coerência das regras relativas às vendas e às garantias para todos os canais de venda foi confirmada no âmbito do balanço de qualidade da Comissão do direito em matéria de proteção dos consumidores e de comercialização, publicado em 27 de maio de 2017, que abrangeu também a Diretiva 1999/44/CE.
- (10) A presente diretiva deverá abranger as regras aplicáveis às vendas de bens, inclusive bens com elementos digitais, apenas em relação aos elementos-chave contratuais necessários para superar os obstáculos relacionados com o direito dos contratos no mercado interno. Para este efeito, as regras em matéria de requisitos de conformidade, meios de ressarcimento à disposição dos consumidores por falta de conformidade dos bens com o contrato e principais modalidades para o seu exercício devem ser plenamente harmonizadas e o nível de proteção do consumidor, em comparação com a Diretiva 1999/44/CE, deverá ser aumentado. A harmonização plena de regras relativas a alguns dos elementos essenciais do direito aplicável aos contratos celebrados com consumidores tornará mais fácil para as empresas, em particular as PME, oferecer os seus produtos noutros Estados-Membros. Os consumidores beneficiarão de um nível elevado de proteção do consumidor e de ganhos de bem-estar com a harmonização plena das principais regras.

(3) Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores, que altera a Diretiva 93/13/CEE do Conselho e a Diretiva 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho e que revoga a Diretiva 85/577/CEE do Conselho e a Diretiva 97/7/CE do Parlamento Europeu e do Conselho (JO L 304 de 22.11.2011, p. 64).

(4) Diretiva 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de maio de 1999, relativa a certos aspetos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas (JO L 171 de 7.7.1999, p. 12).

(5) Regulamento (CE) n.º 593/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de junho de 2008, sobre a lei aplicável às obrigações contratuais (Roma I) (JO L 177 de 4.7.2008, p. 6).

- (11) A presente diretiva complementa a Diretiva 2011/83/UE. Enquanto a Diretiva 2011/83/UE estabelece essencialmente disposições sobre os requisitos de informação pré-contratual, o direito de retratação no que diz respeito aos contratos à distância e aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, bem como regras em matéria de entrega de bens e da transferência do risco, a presente diretiva introduz regras sobre a conformidade dos bens, os meios de ressarcimento em caso de falta de conformidade e as modalidades para o exercício desses meios de ressarcimento.
- (12) A presente diretiva só deverá ser aplicável aos bens móveis tangíveis que constituam bens na aceção da presente diretiva. Os Estados-Membros deverão, por conseguinte, ser livres para regular os contratos de compra e venda de bens imóveis, tais como edifícios residenciais, e os seus principais componentes destinados a constituir uma parte importante desses bens imóveis.
- (13) A presente diretiva e a Diretiva (UE) 2019/770 do Parlamento Europeu e do Conselho <sup>(6)</sup> são complementares. Enquanto a Diretiva (UE) 2019/770 estabelece regras aplicáveis a certos requisitos relativos aos contratos de fornecimento de conteúdos digitais ou à prestação de serviços digitais, a presente diretiva estabelece regras aplicáveis a certos requisitos relativos aos contratos de compra e venda de bens. Por conseguinte, a fim de corresponder às expectativas dos consumidores e de proporcionar aos profissionais um regime jurídico simples e bem definido, a Diretiva (UE) 2019/770 deverá ser aplicada ao fornecimento de conteúdos digitais ou à prestação de serviços digitais, inclusive de conteúdos digitais fornecidos num suporte material, tais como os DVD, os CD, as chaves USB e os cartões de memória, bem como ao próprio suporte material, desde que este funcione exclusivamente como meio de disponibilização de conteúdos digitais. Em contrapartida, a presente diretiva deverá aplicar-se aos contratos de compra e venda de bens, incluindo bens com elementos digitais que necessitem de conteúdos ou serviços digitais para desempenharem as suas funções.
- (14) No âmbito da presente diretiva, o termo «bens» deverá ser interpretado como incluindo «bens com elementos digitais» e, por conseguinte, referir-se também a todos os conteúdos ou serviços digitais incorporados ou interligados com esses bens, de tal forma que a ausência desse conteúdo ou serviço digitais impediria os bens de desempenhar as suas funções. Os conteúdos digitais incorporados ou interligados com os bens podem ser quaisquer dados produzidos ou fornecidos em formato digital, tais como sistemas operativos, aplicações e qualquer outro *software*. O conteúdo digital pode estar pré-instalado no momento da celebração do contrato de venda ou, nos termos desse contrato, ser instalado posteriormente. Os serviços digitais interligados com um bem podem incluir serviços que permitem criar, tratar, aceder ou armazenar dados em formato digital, tais como o *software* enquanto serviço disponibilizado no ambiente de computação em nuvem, o fornecimento contínuo de dados de tráfego num sistema de navegação, ou o fornecimento contínuo de programas de treino personalizado no caso dos relógios inteligentes.
- (15) A presente diretiva deverá ser aplicável aos contratos de compra e venda de bens, incluindo os bens com elementos digitais sempre que, na falta dos conteúdos ou serviços digitais incorporados ou interligados, a funcionalidade dos bens se torne inoperante e sempre que esses conteúdos ou serviços digitais forem fornecidos com os bens ao abrigo do contrato de compra e venda relativo aos mesmos bens. A inclusão do fornecimento dos conteúdos ou serviços digitais incorporados ou interligados no contrato de compra e venda celebrado com o vendedor deverá depender do conteúdo desse contrato. A presente diretiva deverá incluir conteúdos ou serviços digitais incorporados ou interligados cujo fornecimento seja explicitamente exigido pelo contrato. Deverá também incluir os contratos de compra e venda que podem ser entendidos como abrangendo o fornecimento de conteúdos específicos ou a prestação de um de um serviço digital específico, atendendo a que esses conteúdos e serviços são habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar a sua presença, dada a natureza dos bens e tendo em conta qualquer declaração pública feita pelo vendedor ou em nome deste ou por outras pessoas em fases anteriores da cadeia de transações, incluindo o produtor. Se, por exemplo, uma televisão inteligente tiver sido anunciada como incluindo uma determinada aplicação de vídeo, considerar-se-á que tal aplicação faz parte do contrato de compra e venda. Esta solução deverá aplicar-se independentemente de os conteúdos ou serviços digitais estarem pré-instalados nos próprios bens ou terem de ser descarregados posteriormente noutros dispositivos e estarem apenas interligados aos bens. A título de exemplo, um telemóvel inteligente pode vir com uma aplicação normalizada pré-instalada fornecida nos termos do contrato de compra e venda, como por exemplo uma aplicação de alarme ou uma aplicação de câmara. Outro exemplo possível é o de um relógio inteligente. Nesse caso, o próprio relógio seria o bem que integra elementos digitais, que só podem desempenhar as suas funções com uma aplicação fornecida nos termos do contrato de compra e venda, mas que deverá ser descarregada pelo consumidor num telemóvel inteligente; nesse caso, a aplicação seria assim o elemento digital interligado. Tal deverá aplicar-se também se os conteúdos ou serviços digitais incorporados ou interligados não forem fornecidos pelo próprio vendedor, mas sim, nos termos do contrato de compra e venda, por terceiros. A fim de evitar incertezas para os operadores e para os consumidores relativamente à questão de saber se o fornecimento dos conteúdos ou serviços digitais faz parte do contrato de compra e venda, deverão aplicar-se

<sup>(6)</sup> Diretiva (UE) 2019/770 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 2019, sobre certos aspetos relativos aos contratos de fornecimento de conteúdos e serviços digitais (ver página 1 do presente Jornal Oficial).

as regras da presente diretiva. Além disso, a determinação de uma relação contratual, entre o vendedor e o consumidor, da qual faz parte o fornecimento dos conteúdos ou serviços digitais incorporados ou interligados, não deverá ser afetada pelo simples facto de o consumidor dar o seu consentimento a um acordo de licenciamento com um terceiro a fim de beneficiar dos conteúdos ou serviços digitais.

- (16) Em contrapartida, se a falta de conteúdos ou serviços digitais incorporados ou interligados não impedir os bens de desempenharem as suas funções ou se o consumidor celebrar um contrato de fornecimento de conteúdos ou serviços digitais que não faça parte de um contrato de compra e de bens com elementos digitais, esse contrato deverá considerar-se distinto do contrato de compra e venda dos bens, mesmo que o vendedor atue como intermediário nesse segundo contrato com o operador terceiro, e poderá estar abrangido pelo âmbito de aplicação da Diretiva (UE)2019/770 se estiverem preenchidas as condições nela previstas. Por exemplo, se o consumidor descarregar uma aplicação de jogo de uma loja de aplicações para um telemóvel inteligente, o contrato de fornecimento da aplicação de jogo é distinto do contrato de compra e venda do próprio telemóvel inteligente. Por conseguinte, a presente diretiva deverá apenas aplicar-se ao contrato de compra e venda do telemóvel inteligente, enquanto o fornecimento da aplicação de jogo deverá estar abrangido pela Diretiva (UE) 2019/770, caso se encontrem preenchidas as condições nela previstas. Outro exemplo é o caso em que é expressamente acordado que o consumidor compra um telemóvel inteligente sem um sistema operativo específico e posteriormente celebra com um terceiro um contrato para o fornecimento de um sistema operativo. Nesse caso, o fornecimento do sistema operativo comprado em separado não faz parte do contrato de compra e venda e, por conseguinte, não é abrangido pelo âmbito de aplicação da presente diretiva, mas poderá estar abrangido pelo âmbito de aplicação da Diretiva (UE) 2019/770, caso se encontrem preenchidas as condições nela previstas.
- (17) Para efeitos de clareza jurídica, a presente diretiva deverá conter uma definição de contrato de compra e venda e também definir claramente o seu âmbito de aplicação. A presente diretiva deverá ainda estabelecer que os contratos em que os bens ainda não foram produzidos ou fabricados, incluindo sob as especificações do consumidor, também estão incluídos no âmbito de aplicação da presente diretiva. Além disso, a instalação dos bens poderá ser abrangida pelo âmbito de aplicação da presente diretiva se a instalação fizer parte do contrato de compra e venda e tiver de ser efetuada pelo vendedor ou sob a sua responsabilidade. Se o contrato incluir simultaneamente elementos de venda de bens e de prestação de serviços, deverá caber ao direito nacional determinar se a totalidade do contrato pode ser classificada como um contrato de compra e venda na aceção da presente diretiva.
- (18) A presente diretiva não deverá afetar o direito nacional na medida em que as questões em causa não sejam por ela reguladas, em especial a legalidade dos bens, as indemnizações e os aspetos gerais do direito dos contratos, como a formação, a validade, a nulidade ou os efeitos dos contratos. O mesmo se aplica às consequências da rescisão do contrato e a certos aspetos relativos à reparação e substituição que não são regulados na presente diretiva. Ao regular a exceção de não cumprimento, no todo ou em parte, até que a outra parte cumpra as suas obrigações, os Estados-Membros deverão continuar a ser livres de regular as condições e as modalidades para que o consumidor possa suspender o pagamento do preço. Os Estados-Membros deverão também continuar a ser livres de regular o direito do consumidor a ressarcimento por danos sofridos em consequência de uma violação das disposições da presente diretiva por parte do vendedor. A presente diretiva também não deverá afetar as normas nacionais que não sejam específicas dos contratos celebrados por consumidores e que prevejam meios de ressarcimento específicos para certos tipos de defeitos que não eram evidentes no momento da celebração do contrato de compra e venda, remetendo para as disposições nacionais que podem estabelecer regras específicas relativas à responsabilidade do vendedor por vícios ocultos. A presente diretiva também não deverá afetar as disposições legislativas nacionais que estabeleçam vias de ressarcimento não contratuais para o consumidor, em caso de falta de conformidade dos bens, por responsabilidade de pessoas em fases anteriores da cadeia de transações, como os fabricantes, ou de outras pessoas que cumpram as obrigações das primeiras.
- (19) A presente diretiva não deverá afetar a faculdade de os Estados-Membros permitirem que os consumidores optem por um tipo de ressarcimento específico se a falta de conformidade dos bens se manifestar logo após a entrega, a saber, as disposições nacionais que prevejam o direito de o consumidor rejeitar os bens com defeito e denunciar o contrato, ou de solicitar a substituição imediata, num prazo certo de curta duração após a entrega dos bens, que não deverá exceder 30 dias.
- (20) Os Estados-Membros deverão continuar a ser livres de regular os deveres de informação do vendedor relativamente à celebração do contrato ou o dever do vendedor de advertir o consumidor, designadamente, quanto a certas características dos bens, a adequação dos materiais fornecidos pelo consumidor ou eventuais desvantagens resultantes de pedidos específicos do consumidor, designadamente o pedido do consumidor para que seja utilizado um tecido específico para fazer um vestido de gala.
- (21) Os Estados-Membros também deverão continuar a ser livres de alargar a aplicação das regras da presente diretiva aos contratos excluídos do âmbito de aplicação da mesma, ou de regular de outro modo tais contratos. Por exemplo, os Estados-Membros deverão continuar a ter a faculdade de alargar a proteção concedida aos consumidores ao abrigo da presente diretiva por forma a abranger pessoas singulares ou coletivas que não sejam consumidores na aceção da presente diretiva, como, por exemplo, as organizações não-governamentais, as empresas em fase de arranque (*start-ups*) ou as PME.

- (22) A definição de consumidor deverá abranger as pessoas singulares que atuem fora do âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional. No entanto, no caso dos contratos com dupla finalidade, em que o contrato é celebrado para fins tanto parcialmente abrangidos pela atividade comercial da pessoa como parcialmente exteriores a esse âmbito e em que a finalidade comercial é de tal modo limitada que não é predominante no contexto global do contrato, os Estados-Membros deverão igualmente continuar a ser livres de determinar se, e em que condições, essa pessoa deverá ser igualmente considerada um consumidor.
- (23) A presente diretiva deverá aplicar-se a qualquer contrato em que o vendedor transfere ou se compromete a transferir a propriedade dos bens ao consumidor. Os operadores de plataformas podem ser considerados vendedores nos termos da presente diretiva se atuarem para fins relacionados com a sua própria empresa e agirem como parceiro contratual direto do consumidor para a compra e venda de bens. Os Estados-Membros deverão continuar a ser livres de alargar a aplicação da presente diretiva a operadores de plataformas que não cumprem os requisitos para serem considerados vendedores nos termos da presente diretiva.
- (24) A fim de equilibrar a necessidade de segurança jurídica com uma adequada flexibilidade das normas jurídicas, qualquer referência na presente diretiva ao que se pode esperar de ou por uma pessoa deverá ser entendida como uma referência ao que pode ser razoavelmente esperado. O nível de razoabilidade deverá ser verificado de forma objetiva, tendo em conta a natureza e a finalidade do contrato, as circunstâncias do caso e os usos e práticas das partes envolvidas.
- (25) A fim de proporcionar clareza quanto ao que um consumidor pode esperar dos bens e à responsabilidade do vendedor na eventualidade de falhar a entrega do que é esperado, é essencial harmonizar plenamente as regras para determinar a conformidade dos bens. Todas as referências a conformidade na presente diretiva deverão referir-se à conformidade dos bens com o contrato de compra e venda. A fim de salvaguardar os interesses legítimos de ambas as partes de um contrato de compra e venda, a conformidade deverá ser avaliada com base em critérios subjetivos e objetivos.
- (26) Por conseguinte, os bens deverão cumprir os requisitos que foram acordados no contrato entre o vendedor e o consumidor. Esses requisitos podem incluir, nomeadamente, a quantidade, a qualidade, o tipo e a descrição dos bens, a sua adequação a uma finalidade específica, bem como a entrega dos bens com os acessórios acordados e quaisquer instruções. Os requisitos estabelecidos no contrato de compra e venda deverão incluir os que resultem da informação pré-contratual que, nos termos da Diretiva 2011/83/UE, é parte integrante do contrato.
- (27) O conceito de funcionalidade deverá entender-se por referência ao modo como os bens podem desempenhar as suas funções, tendo em conta a sua finalidade. O conceito de interoperabilidade respeita a se, e em que medida, os bens são capazes de funcionar com *hardware* ou *software* diferentes dos que normalmente são usados com bens do mesmo tipo. O bom funcionamento incluirá, por exemplo, a capacidade dos bens para trocarem informações com outro *software* ou *hardware* e para utilizarem as informações trocadas.
- (28) Uma vez que os conteúdos e serviços digitais incorporados ou interligados com os bens estão em constante evolução, os vendedores podem acordar com os consumidores o fornecimento de atualizações relativas a esses bens. As atualizações, tal como acordadas no contrato de compra e venda, podem melhorar e elevar o nível dos elementos de conteúdos ou serviços digitais dos bens, alargar as suas funcionalidades, adaptá-los à evolução técnica, protegê-los de novas ameaças à segurança, ou servir outros fins. Por conseguinte, a conformidade dos conteúdos ou serviços digitais incorporados ou interligados com os bens deverá também ser avaliada em relação à atualização dos elementos de conteúdos ou serviços digitais destes bens de acordo com o estipulado no contrato de compra e venda. A não disponibilização de atualizações que tenham sido acordadas no contrato de compra e venda deverá ser considerada uma falta de conformidade dos bens. Além disso, as atualizações defeituosas ou incompletas deverão também ser consideradas uma falta de conformidade dos bens, visto que tal significaria que essas atualizações não são executadas de acordo com o estipulado no contrato de compra e venda.
- (29) Para que estejam em conformidade, os bens deverão não só preencher os requisitos subjetivos de conformidade, mas também os requisitos objetivos de conformidade estabelecidos pela presente diretiva. A conformidade deverá ser avaliada, considerando, nomeadamente, a finalidade para a qual os bens do mesmo tipo seriam normalmente utilizados, se os bens são fornecidos com os acessórios e as instruções que o consumidor possa razoavelmente esperar receber, ou se correspondem à amostra ou ao modelo que o vendedor disponibilizou ao consumidor. Os bens deverão também possuir as qualidades e características habituais nos bens do mesmo tipo e que os consumidores podem razoavelmente esperar, dada a natureza dos bens, e tendo em conta qualquer declaração pública feita pelo vendedor ou em nome deste ou por outras pessoas em fases anteriores da cadeia de transações.

- (30) Além das atualizações acordadas no contrato, o vendedor deverá também fornecer atualizações, incluindo atualizações de segurança, a fim de garantir que os bens com elementos digitais continuam a estar em conformidade. A obrigação do vendedor deverá ser limitada às atualizações necessárias para que esses bens se mantenham em conformidade com os requisitos objetivos e subjetivos de conformidade definidos na presente diretiva. Salvo disposição contratual em contrário, o vendedor não deverá ser obrigado a fornecer versões atualizadas dos conteúdos ou serviços digitais dos bens, nem a melhorar ou alargar as funcionalidades dos bens para além dos requisitos de conformidade. Se uma atualização fornecida pelo vendedor ou por um terceiro que forneça os conteúdos digitais ou os serviços digitais nos termos do contrato de compra e venda causar uma falta de conformidade dos bens com elementos digitais, o vendedor deverá ser responsável por restabelecer a conformidade dos bens. O consumidor deverá continuar a ser livre de instalar as atualizações fornecidas. No entanto, caso decida não instalar as atualizações necessárias para manter a conformidade dos bens com elementos digitais, o consumidor não deverá esperar que esses bens continuem a estar em conformidade. O vendedor deverá informar o consumidor de que a sua decisão de renunciar à instalação de atualizações necessárias para manter a conformidade dos bens com elementos digitais, incluindo atualizações de segurança, terá um impacto na responsabilidade contratual do vendedor no que diz respeito às características dos bens com elementos digitais cujas atualizações em causa são necessárias para manter em conformidade. A presente diretiva não deverá afetar as obrigações de fornecimento de atualizações de segurança previstas no direito nacional ou da União.
- (31) Em princípio, no caso de bens com elementos digitais em que o conteúdo ou serviço digital incorporado ou interligado com os bens é fornecido através de um ato único de fornecimento, o vendedor só é responsável por uma falta de conformidade que se verifique no momento da entrega. No entanto, a obrigação de fornecer atualizações deverá atender ao facto de que o ambiente digital de um bem desta natureza muda constantemente. Por conseguinte, as atualizações são um instrumento necessário para assegurar que os bens funcionam da mesma forma que no momento da entrega. Além disso, ao contrário dos bens tradicionais, os bens com elementos digitais não estão completamente separados da esfera do vendedor, uma vez que este, ou um terceiro que forneça os conteúdos ou serviços digitais nos termos do contrato de compra e venda, pode atualizar os bens à distância, normalmente através da Internet. Assim sendo, se o conteúdo ou serviço digital for fornecido através de um ato único de fornecimento, o vendedor deverá ser responsável por disponibilizar as atualizações necessárias para manter os bens com elementos digitais em conformidade durante um período em que o consumidor pode razoavelmente esperar, mesmo que os bens estivessem em conformidade no momento da entrega. O período em que o consumidor pode razoavelmente esperar receber atualizações deverá ser avaliado com base no tipo e na finalidade dos bens e dos elementos digitais e tendo em conta as circunstâncias e a natureza do contrato de compra e venda. Normalmente, o consumidor esperaria receber atualizações pelo menos durante o período em que o vendedor é responsável pela falta de conformidade, ao passo que, em alguns casos, as expectativas razoáveis do consumidor podem prolongar-se para além desse período, o que sucede, nomeadamente, no caso das atualizações de segurança. Noutros casos, designadamente no que diz respeito aos bens com elementos digitais cuja finalidade seja limitada no tempo, a obrigação de fornecer atualizações limita-se normalmente a esse período.
- (32) Assegurar uma maior durabilidade dos bens é importante para se alcançarem padrões de consumo mais sustentáveis e uma economia circular. De igual modo, manter produtos não conformes fora do mercado da União, reforçando a vigilância do mercado e proporcionando os incentivos adequados aos operadores económicos, é essencial para aumentar a confiança no funcionamento do mercado interno. Para esse efeito, uma legislação específica da União relativa a produtos é a abordagem mais adequada para introduzir requisitos de durabilidade e outros requisitos relacionados com produtos em relação a determinados tipos ou grupos de produtos, utilizando para este fim critérios adaptados. Por conseguinte, a presente diretiva deverá complementar os objetivos prosseguidos nessa legislação específica da União relativa a produtos, e deverá incluir a durabilidade como critério objetivo para a avaliação da conformidade dos bens. Na presente diretiva, a durabilidade deverá referir-se à capacidade de os bens manterem as suas funções e desempenho previstas através da utilização normal. Para que os bens estejam em conformidade, deverão possuir a durabilidade que é normal para bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar dada a natureza dos bens, incluindo a eventual necessidade de manutenção razoável dos bens, como a inspeção periódica ou a mudança de filtros de um automóvel, e tendo em conta qualquer declaração pública feita por qualquer pessoa que faça parte da cadeia de transações ou em seu nome. A avaliação deverá também ter em conta todas as outras circunstâncias pertinentes, tais como o preço dos bens e a intensidade ou a frequência da utilização que o consumidor faz dos bens. Além disso, na medida em que as informações específicas sobre a durabilidade estiverem indicadas em qualquer declaração pré-contratual que faça parte do contrato de compra e venda, o consumidor deverá poder basear-se nelas como parte dos requisitos subjetivos de conformidade.
- (33) Ao abrigo da presente diretiva, o vendedor deverá ser obrigado a fornecer ao consumidor bens que estejam em conformidade no momento da entrega. É possível que os vendedores recorram a peças sobresselentes para cumprir a sua obrigação de reparação dos bens em caso de falta de conformidade no momento da entrega. Embora

não deva introduzir uma obrigação de os vendedores assegurarem a disponibilidade de peças sobressalentes durante um determinado período enquanto requisito objetivo de conformidade, a presente diretiva não deverá afetar outras disposições do direito nacional que obriguem o vendedor, o produtor ou outras pessoas na cadeia de transações a assegurar a disponibilidade de peças sobressalentes ou a informar os consumidores sobre essa disponibilidade.

- (34) Um grande número de bens tem de ser instalado antes de poder ser efetivamente utilizado pelo consumidor. Além disso, no caso dos bens com elementos digitais, a instalação dos conteúdos ou serviços digitais é geralmente necessária para que o consumidor consiga utilizar os bens para o fim a que se destinam. Por conseguinte, todas as faltas de conformidade resultantes da instalação incorreta dos bens, inclusive da instalação incorreta dos conteúdos ou serviços digitais incorporados ou interligados com os bens, deverão ser consideradas uma falta de conformidade se a instalação tiver sido efetuada pelo vendedor ou sob o seu controlo. Se os bens se destinarem a ser instalados pelo consumidor, a falta de conformidade resultante da instalação incorreta deverá ser considerada uma falta de conformidade dos bens independentemente de a instalação ter sido efetuada pelo consumidor ou por terceiros sob responsabilidade do consumidor, se a instalação incorreta se dever a deficiências nas instruções da instalação, nomeadamente instruções de instalação incompletas ou pouco claras que o consumidor médio tenha dificuldade em utilizar.
- (35) A conformidade deverá abranger tanto os vícios materiais como os vícios jurídicos. As restrições que resultem de uma violação dos direitos de terceiros, em especial direitos de propriedade intelectual, poderão impedir ou limitar a utilização dos bens nos termos do contrato. Os Estados-Membros deverão assegurar que, nesses casos, o consumidor tenha direito às vias de recurso aplicáveis em caso de falta de conformidade estabelecidas na presente diretiva, a menos que o direito nacional determine a nulidade do contrato ou a sua rescisão em resultado de tal violação.
- (36) A fim de assegurar suficiente flexibilidade normativa, designadamente em relação à venda de bens em segunda mão, as partes deverão poder desviar-se dos requisitos objetivos de conformidade estabelecidos na presente diretiva. Esse desvio só deverá ser possível se o consumidor tiver sido especificamente informado do mesmo e se o tiver aceitado separadamente de outras declarações ou acordos e mediante uma conduta ativa e inequívoca.
- (37) O reforço da segurança jurídica dos consumidores e vendedores exige uma indicação clara do momento em que a conformidade dos bens deverá ser avaliada. O momento relevante para avaliar a conformidade dos bens deverá ser o momento em que estes são entregues. O mesmo deverá aplicar-se a bens que incorporam ou estão interligados com conteúdos ou serviços digitais, fornecidos através de um único ato de fornecimento. Todavia, caso o conteúdo ou serviço digital incorporado nos bens ou interligado com eles seja fornecido de forma contínua ao longo de um período, o momento de determinar a conformidade desse conteúdo ou serviço digital não deverá ser um momento específico, mas sim um período, a começar a partir do momento da entrega. Por motivos de segurança jurídica, esse período deverá ser igual ao período durante o qual o vendedor é responsável por uma falta de conformidade.
- (38) A presente diretiva não deverá regular o significado de «entrega», que deverá ficar a cargo do direito nacional. Tal aplica-se em especial no que se refere à questão das obrigações que o vendedor deverá respeitar para cumprir o seu dever de entregar os bens. Além disso, as referências ao momento da entrega na presente diretiva não prejudicam as regras sobre a transferência do risco estabelecidas na Diretiva 2011/83/UE e aplicadas em conformidade no direito dos Estados-Membros.
- (39) Os bens com elementos digitais deverão ser considerados entregues ao consumidor quando a componente física dos bens tiver sido entregue e o ato único de fornecimento do conteúdo ou serviço digital tiver sido efetuado ou o fornecimento contínuo do conteúdo ou serviço digital durante um determinado período tiver tido início. Tal significa que o vendedor deverá também tornar o conteúdo ou serviço digital disponível ou acessível ao consumidor de forma a que o conteúdo ou serviço digital, ou qualquer meio adequado para o descarregar ou para aceder ao mesmo, cheguem à esfera do consumidor e não seja necessária nenhuma outra ação por parte do vendedor para permitir ao consumidor utilizar o conteúdo ou serviço digital nos termos do contrato, por exemplo, através de uma hiperligação ou de uma opção de descarregamento. Por conseguinte, o momento adequado para determinar a conformidade deverá ser o momento em que o conteúdo ou serviço digital é fornecido, caso a componente física tenha sido entregue num momento anterior. Desta forma, é possível assegurar um momento

uniforme para o início do período de responsabilidade aplicado ao componente físico, por um lado, e ao elemento digital, por outro. Além disso, em muitos casos, não será possível ao consumidor detetar um defeito na componente física antes de o conteúdo ou serviço digital ter sido fornecido.

- (40) Caso um bem careça de instalação pelo vendedor, é possível que em certos casos o consumidor não o possa utilizar ou detetar nele um defeito antes da conclusão da instalação. Assim sendo, sempre que o contrato de compra e venda determinar que os bens deverão ser instalados pelo vendedor ou à sua responsabilidade, os bens deverão ser considerados entregues ao consumidor no momento em que a instalação estiver concluída.
- (41) A fim de assegurar a segurança jurídica para os vendedores e a confiança global dos consumidores nas compras transfronteiriças, é necessário prever um período durante o qual o consumidor tem direito a meios de ressarcimento por qualquer falta de conformidade existente no momento pertinente para a determinação da conformidade. Tendo em conta que, na aplicação da Diretiva 1999/44/CE, a grande maioria dos Estados-Membros previu um período de dois anos e, na prática, este é considerado pelos participantes no mercado como um período razoável, esse período deverá ser mantido. O mesmo deverá aplicar-se no caso de bens que apresentam elementos digitais. No entanto, caso o contrato preveja o fornecimento contínuo por um período superior a dois anos, o consumidor deverá ter direito a meios de ressarcimento por qualquer falta de conformidade do conteúdo ou serviço digital que ocorra ou se manifeste no período durante o qual o conteúdo ou serviço digital deverão ser fornecidos nos termos do contrato. A fim de assegurar flexibilidade para que os Estados-Membros aumentem o nível de proteção dos consumidores no seu direito nacional, os Estados-Membros deverão ser livres de fixar prazos mais longos para a responsabilidade do vendedor do que os prazos estabelecidos na presente diretiva.
- (42) Por motivos de coerência com os sistemas jurídicos nacionais em vigor, os Estados-Membros deverão ter a possibilidade de prever que o vendedor seja responsável por uma falta de conformidade que se manifeste durante um determinado período, possivelmente em conjunto com um prazo de prescrição, ou que os meios de ressarcimento do consumidor sejam apenas sujeitos a um prazo de prescrição. No primeiro caso, os Estados-Membros deverão assegurar que o período de responsabilidade do vendedor não seja contornado pelo prazo de prescrição dos meios de ressarcimento do consumidor. Embora a presente diretiva não deva, por isso, harmonizar o termo inicial dos prazos de prescrição nacionais, deverá garantir que esses prazos de prescrição não impedem os consumidores de recorrer aos seus meios de ressarcimento por qualquer falta de conformidade que se torne evidente ao longo de todo o período em que o vendedor seja responsável por uma falta de conformidade. No segundo caso, os Estados-Membros deverão poder manter ou introduzir apenas um prazo de prescrição para os meios de ressarcimento do consumidor sem introduzir um período específico durante o qual a falta de conformidade se deverá manifestar para que o vendedor seja responsável. A fim de assegurar uma proteção equitativa dos consumidores em todos estes casos, os Estados-Membros deverão assegurar que, caso se aplique apenas um prazo de prescrição, este deverá permitir que os consumidores recorram aos seus meios de ressarcimento por qualquer falta de conformidade que se torne evidente, pelo menos, durante o período previsto na presente diretiva como período de responsabilidade.
- (43) No que diz respeito a determinados aspetos, poderá justificar-se um tratamento diferente dos bens em segunda mão. Apesar de um período de responsabilidade ou prazo de prescrição de dois anos ou mais ser genericamente compatível com os interesses tanto do vendedor como do consumidor, tal poderá não ser o caso no que diz respeito aos bens em segunda mão. Por conseguinte, os Estados-Membros deverão ser autorizados a permitir que as partes cheguem a um acordo relativamente a um período de responsabilidade ou a um prazo de prescrição mais reduzido para estes bens. A possibilidade de esta questão ser regida por um acordo contratual entre as partes aumenta a liberdade contratual e assegura que o consumidor seja informado acerca da natureza do bem enquanto bem de segunda mão e acerca do período de responsabilidade ou prazo de prescrição mais curtos. Todavia, o período acordado contratualmente não deverá ser inferior a um ano.
- (44) A presente diretiva não deverá regular as condições que permitem uma suspensão ou interrupção do período de responsabilidade, conforme estabelecido na presente diretiva, ou de um prazo de prescrição. Por conseguinte, os Estados-Membros deverão poder prever a suspensão ou interrupção do período de responsabilidade ou do prazo de prescrição, por exemplo, em caso de reparação ou de substituição ou em caso de negociações entre o vendedor e o consumidor com vista a uma resolução amigável.
- (45) Durante um período de um ano, ou de dois anos se o Estado-Membro optar por aplicar tal período, o consumidor deverá apenas ter de provar que o bem não está conforme, sem necessidade de provar também que a falta de conformidade existia efetivamente no momento relevante para determinar a conformidade. Para refutar uma reclamação de um consumidor, o vendedor teria de provar que a falta de conformidade não existia naquele momento. Além disso, em certos casos, a presunção de que a falta de conformidade existia no momento pertinente para determinar a conformidade poderá ser incompatível com a natureza dos bens ou com a natureza da falta de conformidade. O primeiro caso poderia verificar-se no caso de bens que, por natureza, se deterioram,



como os produtos perecíveis, por exemplo flores, ou de bens destinados a uma única utilização. Um exemplo deste caso seria uma falta de conformidade que só poderia ter resultado de uma ação do consumidor ou de uma causa externa evidente, ocorrida após a entrega dos bens ao consumidor. No caso de bens com elementos digitais cujo contrato preveja o fornecimento contínuo de conteúdos ou de serviços digitais, o consumidor não deverá ter de provar que os conteúdos ou serviços digitais não estavam em conformidade durante o respetivo prazo para determinar a conformidade. Para refutar a reclamação do consumidor, o vendedor necessitará de provar que os conteúdos ou serviços digitais estavam em conformidade durante aquele prazo.

- (46) Os Estados-Membros deverão ser autorizados a manter ou introduzir disposições que prevejam que, a fim de usufruir dos seus direitos, o consumidor tenha de informar o vendedor de uma falta de conformidade num prazo de, pelo menos, dois meses a contar da data em que a tiver detetado. Os Estados-Membros deverão ser autorizados a assegurar aos consumidores um nível de proteção mais elevado não introduzindo uma obrigação desse tipo.
- (47) A fim de aumentar a segurança jurídica e de eliminar um dos principais obstáculos que inibem o mercado interno, a presente diretiva deverá harmonizar plenamente os meios de ressarcimento disponibilizados aos consumidores por falta de conformidade dos bens, assim como as condições em que estes meios de ressarcimento podem ser exercidos. Especificamente, em caso de falta de conformidade, o consumidor deverá ter direito a que os bens sejam repostos em conformidade, a receber uma redução proporcionada do preço, ou à rescisão do contrato.
- (48) Relativamente à reposição dos bens em conformidade, o consumidor deverá poder escolher entre a reparação e a substituição. Permitir que os consumidores exijam a reparação deverá incentivar um consumo sustentável e poderá contribuir para uma maior durabilidade dos produtos. A escolha do consumidor entre a reparação e a substituição apenas deverá ser limitada quando a opção escolhida for jurídica ou factualmente impossível ou quando, em comparação com a outra opção disponível, imponha ao vendedor custos desproporcionados. Poderia ser desproporcionado, designadamente, solicitar a substituição dos bens devido a um pequeno risco se tal acarretasse custos significativos e, simultaneamente, o risco pudesse ser facilmente reparado.
- (49) O vendedor deverá ser autorizado a recusar repor os bens em conformidade se a reparação e a substituição forem impossíveis ou se lhe acarretarem custos desproporcionados. O mesmo deverá aplicar-se caso a reparação ou a substituição sejam impossíveis e o meio de ressarcimento alternativo imponha custos desproporcionados ao vendedor. Se, por exemplo, os bens estiverem situados num local diferente daquele onde foram entregues inicialmente, os custos das franquias e do transporte poderão ser desproporcionados para o vendedor.
- (50) Quando uma falta de conformidade se manifesta, o consumidor deverá informar o vendedor acerca da mesma, a fim de lhe dar a oportunidade de repor o bem em conformidade. O vendedor deverá fazê-lo num prazo razoável. Tal significa que, em princípio, o consumidor não tem imediatamente direito a uma redução do preço ou à rescisão do contrato, mas deverá conceder ao vendedor um prazo razoável para reparar ou substituir o bem não conforme. Se o prazo tiver decorrido sem que o vendedor tenha reparado ou substituído o bem, o consumidor deverá ter direito a reclamar e a obter uma redução do preço ou uma rescisão do contrato sem qualquer demora.
- (51) Caso a reparação ou substituição não tenha compensado adequadamente o consumidor pela falta de conformidade, o consumidor deverá ter direito a uma redução do preço ou a rescindir o contrato. Tal é o caso, em especial, se o vendedor não tiver completado a reparação ou substituição ou se for claro, à luz das circunstâncias, que o vendedor não completará a reparação ou substituição, ou se o vendedor se tiver recusado a repor os bens em conformidade porque a reparação ou substituição são impossíveis ou impõem custos desproporcionados ao vendedor.
- (52) Em certas situações, poderá justificar-se que o consumidor tenha direito à redução imediata do preço ou à rescisão imediata do contrato. Caso o vendedor tenha tomado medidas para repor a conformidade dos bens, mas subsequentemente se verifique uma falta de conformidade, deverá determinar-se, de forma objetiva, se o consumidor deverá aceitar novas tentativas, por parte do vendedor, de reposição dos bens em conformidade, tendo em conta todas as circunstâncias do caso, como o tipo e o valor dos bens e a natureza e a gravidade da falta de conformidade. No caso, nomeadamente, de bens dispendiosos ou complexos, poderá justificar-se que o vendedor tenha a possibilidade de tentar novamente solucionar a falta de conformidade. Importa igualmente ter em conta a questão de saber se é expectável que o consumidor mantenha ou não a confiança na capacidade do vendedor

de repor os bens em conformidade, designadamente, se o mesmo problema se tiver manifestado duas vezes. Do mesmo modo, em certas situações, a falta de conformidade pode ser tão grave que o consumidor não pode manter a confiança na capacidade do operador de repor os bens em conformidade, como no caso de a falta de conformidade afetar gravemente a capacidade do consumidor de efetuar uma utilização normal dos bens e não for expectável que o consumidor confie na reparação ou substituição pelo vendedor para solucionar o problema.

- (53) A fim de manter o equilíbrio entre os direitos e as obrigações das partes contratantes, o consumidor deverá ter o direito de rescindir o contrato apenas em casos em que a falta de conformidade não seja de pouca importância.
- (54) Os Estados-Membros deverão poder regular as condições em que as funções do devedor podem ser desempenhadas por outra pessoa, por exemplo, as condições em que a obrigação do vendedor de reparar um bem pode ser assumida pelo consumidor ou por um terceiro, a expensas do vendedor.
- (55) A fim de proteger os consumidores contra o risco de prazos demasiado longos, a reparação ou substituição deverá ser concluída num prazo razoável. O «prazo razoável» para a conclusão da reparação ou substituição deverá corresponder ao mais curto prazo necessário para a sua conclusão. Este prazo deverá ser objetivamente determinado tendo em conta a natureza e a complexidade dos bens, a natureza e a gravidade da falta de conformidade e o esforço necessário para concluir a reparação ou substituição. Ao aplicarem a presente diretiva, os Estados-Membros deverão poder interpretar o conceito de prazo razoável para a conclusão da reparação ou da substituição, prevendo prazos fixos que podem ser geralmente considerados razoáveis para a reparação ou substituição, em especial no que respeita a categorias específicas de produtos.
- (56) A presente diretiva não deverá regular o lugar do cumprimento das obrigações de um devedor. Por conseguinte, a presente diretiva não define o local de entrega nem determina o local em que a reparação ou substituição deverá ser efetuada, cabendo a sua determinação ao direito nacional.
- (57) Caso o vendedor reponha a conformidade do bem através da sua substituição, o consumidor não deverá ser obrigado a pagar pela utilização normal dos bens anterior à sua substituição. A utilização dos bens deverá ser considerada normal se for efetuada em conformidade com a natureza e a finalidade dos mesmos.
- (58) A fim de tornar o direito de rescisão eficaz para os consumidores, nos casos em que o consumidor adquire vários bens e a falta de conformidade afeta apenas alguns dos bens entregues ao abrigo do contrato, o consumidor deverá ter o direito de rescindir o contrato também em relação aos restantes bens adquiridos juntamente com os bens não conformes, mesmo que esses bens estejam em conformidade com o contrato, caso não seja razoável esperar que o consumidor aceite manter apenas os bens conformes.
- (59) Nos casos em que o consumidor rescinde o contrato por falta de conformidade, a presente diretiva deverá dispor normas relativas apenas aos principais efeitos e modalidades do direito de rescisão, nomeadamente a obrigação de as partes devolverem o que receberam. Por conseguinte, o vendedor deverá ser obrigado a reembolsar o preço recebido do consumidor e o consumidor deverá devolver os bens.
- (60) A presente diretiva não deverá afetar a faculdade de os Estados-Membros regularem as consequências da rescisão para além das nela previstas, tais como as consequências da diminuição do valor dos bens ou da sua destruição ou perda. Os Estados-Membros deverão igualmente ser autorizados a regular as modalidades de reembolso do preço ao consumidor, por exemplo as relacionadas com os meios utilizados para esse reembolso ou com eventuais custos e encargos incorridos em resultado do reembolso. Os Estados-Membros deverão, designadamente, ter a faculdade de prever certos prazos para o reembolso do preço ou para a devolução dos bens.
- (61) O princípio da responsabilidade do vendedor por danos é um elemento essencial dos contratos de compra e venda. Por conseguinte, o consumidor deverá ter o direito de exigir uma indemnização por quaisquer danos sofridos em razão de uma violação da presente diretiva por parte do vendedor, nomeadamente por danos sofridos em consequência de uma falta de conformidade. Na medida do possível, tal indemnização deverá repor a situação em que o consumidor se encontraria se o bem estivesse em conformidade. Estando o direito de indemnização já assegurado em todos os Estados-Membros, a presente diretiva não prejudica as normas nacionais relativas à indemnização de consumidores por danos resultantes da sua violação. Os Estados-Membros deverão também continuar a ser livres de regular o direito do consumidor a indemnização nos casos em que a reparação ou substituição tiver causado inconvenientes significativos ou tiver sofrido atrasos.

- (62) A fim de assegurar a transparência, deverão ser previstos determinados requisitos relativos às garantias comerciais, juntamente com os requisitos de informação pré-contratual relativos à existência e às condições das garantias comerciais previstos na Diretiva 2011/83/UE. Além disso, a fim de aumentar a segurança jurídica e evitar que os consumidores sejam induzidos em erro, a presente diretiva deverá prever que, sempre que as condições de garantia comercial contidas em anúncios associados forem mais favoráveis para o consumidor do que as incluídas na declaração de garantia, deverão prevalecer as condições mais vantajosas. Por último, a presente diretiva deverá estabelecer regras sobre o conteúdo da declaração de garantia e sobre o modo como esta deverá ser disponibilizada aos consumidores. A declaração deverá incluir, designadamente, os termos da garantia comercial e mencionar que a garantia legal de conformidade não é afetada pela garantia comercial, indicando claramente que os termos da garantia comercial constituem um compromisso adicional à garantia legal de conformidade. Os Estados-Membros deverão ser livres de estabelecer regras sobre outros aspetos das garantias comerciais não abrangidos pela presente diretiva, por exemplo a associação de devedores que não o garante da garantia comercial, desde que essas regras não privem os consumidores da proteção que lhes é conferida pelas disposições de harmonização plena da presente diretiva sobre garantias comerciais. Os Estados-Membros deverão continuar a ser livres de exigir que as garantias comerciais sejam fornecidas a título gratuito, mas deverão assegurar que qualquer compromisso assumido pelo vendedor ou pelo produtor que seja abrangido pela definição de garantias comerciais tal como estabelecido na presente diretiva esteja em conformidade com as regras harmonizadas da presente diretiva.
- (63) Tendo em conta que o vendedor é responsável perante o consumidor por qualquer falta de conformidade dos bens que decorra de um ato ou omissão por parte do vendedor ou de terceiros, justifica-se que o vendedor possa exercer o direito a meios de ressarcimento perante a pessoa responsável em fases precedentes da cadeia de transações. Esse direito deverá incluir meios de ressarcimento por uma falta de conformidade que resulte da omissão de uma atualização, designadamente uma atualização de segurança, que teria sido necessária para manter o bem com elementos digitais em conformidade. No entanto, a presente diretiva não deverá afetar o princípio da liberdade contratual entre o vendedor e outras partes na cadeia de transações. Deverá caber aos Estados-Membros estabelecer as disposições para o exercício desse direito, nomeadamente a quem e o modo como esses meios de ressarcimento deverão ser exigidos, bem como se possuem carácter obrigatório. A questão de saber se o consumidor pode igualmente apresentar uma reclamação diretamente contra uma pessoa em fases anteriores da cadeia de transações não é regulada pela presente diretiva, exceto nos casos em que um produtor ofereça ao consumidor uma garantia comercial pelos bens.
- (64) As pessoas ou organizações que, nos termos do direito nacional, possuam um interesse legítimo em matéria de defesa dos direitos contratuais do consumidor deverão dispor do direito de intentar ações em tribunal ou junto de uma autoridade administrativa competente para decidir das queixas ou para desencadear as ações judiciais apropriadas.
- (65) Nada na presente diretiva deverá prejudicar a aplicação das regras de direito internacional privado, em especial o Regulamento (CE) n.º 593/2008 e o Regulamento (UE) n.º 1215/2012 do Parlamento Europeu e do Conselho <sup>(7)</sup>.
- (66) A Diretiva 1999/44/CE deverá ser revogada. A data de revogação deverá ser alinhada pela data de transposição da presente diretiva. A fim de assegurar que as disposições legislativas, regulamentares e administrativas necessárias para que os Estados-Membros cumpram a presente diretiva sejam aplicadas uniformemente aos contratos celebrados a partir da data de transposição, a presente diretiva não deverá aplicar-se aos contratos celebrados antes da data da sua transposição.
- (67) O anexo do Regulamento (UE) 2017/2394 do Parlamento Europeu e do Conselho <sup>(8)</sup> deverá ser alterado no sentido de incluir uma referência à presente diretiva, para facilitar a cooperação transfronteiriça na sua aplicação.
- (68) O anexo I da Diretiva 2009/22/CE do Parlamento Europeu e do Conselho <sup>(9)</sup> deverá ser alterado no sentido de incluir uma referência à presente diretiva, a fim de assegurar que os interesses coletivos dos consumidores previstos na presente diretiva são protegidos.
- (69) De acordo com a declaração política conjunta dos Estados-Membros e da Comissão de 28 de setembro de 2011 sobre os documentos explicativos <sup>(10)</sup>, os Estados-Membros assumiram o compromisso de fazer acompanhar a notificação das suas medidas de transposição, nos casos em que tal se justifique, de um ou mais documentos que expliquem a relação entre os componentes de uma diretiva e as partes correspondentes dos instrumentos nacionais de transposição. Em relação à presente diretiva, o legislador considera que a transmissão desses documentos se justifica.

<sup>(7)</sup> Regulamento (UE) n.º 1215/2012 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de dezembro de 2012, relativo à competência judiciária, ao reconhecimento e à execução de decisões em matéria civil e comercial (JO L 351 de 20.12.2012, p. 1).

<sup>(8)</sup> Regulamento (UE) 2017/2394 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de dezembro de 2017, relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de defesa do consumidor, e que revoga o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 (JO L 345 de 27.12.2017, p. 1).

<sup>(9)</sup> Diretiva 2009/22/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de abril de 2009, relativa às ações inibitórias em matéria de proteção dos interesses dos consumidores (JO L 110 de 1.5.2009, p. 30).

<sup>(10)</sup> JO C 369 de 17.12.2011, p. 14.

- (70) Atendendo a que o objetivo da presente diretiva, a saber, contribuir para o funcionamento do mercado interno mediante o combate, de forma coerente, aos obstáculos relacionados com o direito dos contratos em matéria de vendas transfronteiriças de bens na União, não pode ser suficientemente alcançado pelos Estados-Membros, dado que nenhum Estado-Membro pode individualmente lutar contra a fragmentação atual dos regimes jurídicos, garantindo a coerência do seu direito com o dos outros Estados-Membros, mas pode, suprimindo os principais obstáculos ligados ao direito dos contratos através da plena harmonização, ser mais bem alcançado ao nível da União, a União pode tomar medidas, em conformidade com o princípio da subsidiariedade consagrado no artigo 5.º do Tratado da União Europeia. Em conformidade com o princípio da proporcionalidade, consagrado no mesmo artigo, a presente diretiva não excede o que é necessário para alcançar esse objetivo.
- (71) Será adequado que a Comissão proceda ao reexame da aplicação da presente diretiva cinco anos após a sua entrada em vigor, avaliando em especial as disposições relativas aos meios de ressarcimento e ao ónus da prova, inclusivamente no que diz respeito a bens em segunda mão e a bens vendidos em hasta pública, e à garantia comercial de durabilidade dada pelo produtor. A Comissão deverá ainda avaliar se a aplicação da presente diretiva e da Diretiva (UE) 2019/770 assegura a existência de um regime jurídico uniforme e coerente no que diz respeito ao fornecimento de conteúdos ou serviços digitais e de bens com elementos digitais.
- (72) A presente diretiva respeita os direitos e liberdades fundamentais e observa os princípios reconhecidos, em especial, na Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia, nomeadamente os consagrados nos artigos 16.º, 38.º e 47.º,

ADOTARAM A PRESENTE DIRETIVA:

#### *Artigo 1.º*

#### **Objeto e objetivo**

A presente diretiva tem por objetivo contribuir para o bom funcionamento do mercado interno, garantindo simultaneamente um nível elevado de proteção dos consumidores, estabelecendo regras comuns quanto a certos requisitos relativos aos contratos de compra e venda celebrados entre o vendedor e o consumidor, em especial regras quanto à conformidade dos bens com o contrato, aos meios de ressarcimento em caso de falta de conformidade, às modalidades para o exercício desses meios e às garantias comerciais.

#### *Artigo 2.º*

#### **Definições**

Para efeitos da presente diretiva, entende-se por:

- 1) «Contrato de compra e venda»: um contrato ao abrigo do qual o vendedor transfere ou se compromete a transferir a propriedade dos bens e o consumidor paga ou se compromete a pagar o respetivo preço;
- 2) «Consumidor»: uma pessoa singular que, no que respeita aos contratos abrangidos pela presente diretiva, atue com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional;
- 3) «Vendedor»: uma pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, que atue, inclusivamente através de qualquer outra pessoa em seu nome ou por sua conta para fins relacionados com a sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional, no que respeita aos contratos abrangidos pela presente diretiva;
- 4) «Produtor»: o fabricante de bens, o importador de bens na União ou qualquer outra pessoa que se apresente como produtor, através da indicação nos bens do seu nome, marca ou outro sinal distintivo;
- 5) «Bens»:
  - a) qualquer bem móvel tangível; a água, o gás e a eletricidade são considerados bens na aceção da presente diretiva quando colocados em venda num volume limitado ou em quantidade determinada,
  - b) qualquer bem móvel tangível que incorpore ou esteja interligado com um conteúdo ou serviço digital, ou que com este esteja interligado, de tal modo que a falta desse conteúdo ou serviço digital impeça os bens de desempenharem as suas funções («bens com elementos digitais»);
- 6) «Conteúdo digital»: dados produzidos e fornecidos em formato digital;

- 7) «Serviço digital»:
  - a) um serviço que permite ao consumidor criar, tratar, armazenar ou aceder a dados em formato digital, ou
  - b) um serviço que permite a partilha ou qualquer outra interação com os dados em formato digital carregados ou criados pelo consumidor ou por outros utilizadores desse serviço;
- 8) «Compatibilidade»: a capacidade de os bens funcionarem com *hardware* ou *software* com que os bens do mesmo tipo são normalmente usados, sem necessidade de converter os bens, o *hardware* ou o *software*;
- 9) «Funcionalidade»: a capacidade de os bens desempenharem as suas funções tendo em conta a sua finalidade;
- 10) «Interoperabilidade»: a capacidade de os bens funcionarem com *hardware* ou *software* diferentes dos normalmente usados com bens do mesmo tipo;
- 11) «Suporte duradouro»: qualquer instrumento que possibilite ao consumidor ou ao vendedor armazenar informações que lhes sejam pessoalmente dirigidas, de uma forma que, no futuro, lhes permita aceder às mesmas durante um período adaptado aos fins a que as informações se destinam e que possibilite a reprodução inalterada das informações armazenadas;
- 12) «Garantia comercial»: um compromisso assumido pelo vendedor ou pelo produtor («garante») perante o consumidor, para além das obrigações legais do vendedor relativas à garantia de conformidade, de reembolsar o preço pago, substituir, reparar ou ocupar-se de qualquer modo de um bem, no caso de este não ser conforme com as especificações ou qualquer outro elemento não relacionado com a conformidade estabelecidos na declaração de garantia ou na respetiva publicidade divulgada na celebração do contrato ou antes desta;
- 13) «Durabilidade»: a capacidade de os bens manterem as suas funções e desempenho previstos através da utilização normal;
- 14) «A título gratuito»: livre dos custos necessários incorridos para repor os bens em conformidade, nomeadamente o custo de porte postal, transporte, mão-de-obra ou materiais;
- 15) «Hasta pública»: método de venda em que os bens ou serviços são oferecidos pelo vendedor aos consumidores, que comparecem ou podem comparecer pessoalmente no local, através de um procedimento de licitação transparente dirigido por um leiloeiro, e em que o adjudicatário é obrigado a adquirir os bens ou serviços.

### Artigo 3.º

#### Âmbito de aplicação

1. A presente diretiva é aplicável aos contratos de compra e venda entre um consumidor e um vendedor.
2. Os contratos celebrados entre um consumidor e um vendedor para o fornecimento de mercadorias a fabricar ou a produzir devem ser igualmente considerados contratos de compra e venda para efeitos da presente diretiva.
3. A presente diretiva não é aplicável aos contratos para o fornecimento de conteúdo ou serviços digitais. No entanto, é aplicável a conteúdos ou serviços digitais que estejam incorporados em bens, ou com eles estejam interligados com esses bens, na aceção do artigo 2.º, ponto 5), alínea b), e sejam fornecidos com os bens nos termos de um contrato de compra e venda, independentemente de os conteúdos ou serviços digitais serem fornecidos pelo vendedor ou por um terceiro. Em caso de dúvida sobre se o fornecimento de conteúdos ou serviços digitais incorporados ou interligados fazem parte do contrato de compra e venda, presume-se que os conteúdos ou serviços digitais estão abrangidos pelo contrato de compra e venda.
4. A presente diretiva não é aplicável:
  - a) A qualquer suporte material que sirva exclusivamente de portador de conteúdos digitais; ou
  - b) A bens vendidos por via de penhora, ou qualquer outra forma de execução judicial.

5. Os Estados-Membros podem excluir do âmbito de aplicação da presente diretiva os contratos de compra e venda de:

- a) Bens em segunda mão vendidos em hasta pública; e
- b) Animais vivos.

No que respeita ao caso referido na alínea a), deve ser facultada aos consumidores informação clara e exaustiva quanto à não aplicação dos direitos decorrentes da presente diretiva.

6. A presente diretiva não afeta a faculdade de os Estados-Membros regularem os aspetos gerais do direito nacional dos contratos, como as regras relativas à formação, à validade, à nulidade ou aos efeitos dos contratos, incluindo as consequências da rescisão de um contrato, na medida em que estes não sejam regulados pela presente diretiva, nem o direito a indemnização.

7. A presente diretiva não afeta a faculdade de os Estados-Membros permitirem que os consumidores escolham um meio de ressarcimento específico caso a falta de conformidade dos bens se manifeste dentro de um prazo curto após a entrega, que não deve exceder 30 dias. A presente diretiva também não afeta regras nacionais que não sejam específicas dos contratos celebrados por consumidores que prevejam meios de ressarcimento específicos para certos tipos de defeitos que não eram evidentes no momento da celebração do contrato de compra e venda.

#### *Artigo 4.º*

#### **Nível de harmonização**

Os Estados-Membros não podem manter ou introduzir no seu direito nacional disposições divergentes das previstas na presente diretiva, nomeadamente disposições mais ou menos estritas, que tenham por objetivo garantir um nível diferente de proteção dos consumidores, salvo disposição em contrário na presente diretiva.

#### *Artigo 5.º*

#### **Conformidade dos bens**

O vendedor deve entregar ao consumidor bens que cumpram, consoante o caso, os requisitos dos artigos 6.º, 7.º e 8.º, sem prejuízo do artigo 9.º.

#### *Artigo 6.º*

#### **Requisitos subjetivos de conformidade**

A fim de se encontrarem em conformidade com o contrato de compra e venda, os bens devem, em especial e sendo caso disso:

- a) Corresponder à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade e ter a funcionalidade, a compatibilidade, a interoperabilidade e as demais características, tal como exigidas pelo contrato de compra e venda;
- b) Ser adequados a qualquer finalidade específica para a qual o consumidor os destine e que tenha sido comunicada ao vendedor o mais tardar no momento da celebração do contrato e relativamente à qual o operador tenha manifestado concordância;
- c) Ser entregues juntamente com todos os acessórios e instruções, inclusivamente de instalação, tal como estipulado no contrato de compra e venda; e
- d) Ser fornecidos com todas as atualizações, tal como estipulado no contrato de compra e venda.

#### *Artigo 7.º*

#### **Requisitos objetivos de conformidade**

1. Além de cumprirem todos os requisitos objetivos de conformidade, os bens devem:

- a) Ser adequados às utilizações a que os bens do mesmo tipo normalmente se destinam, tendo em conta, sendo caso disso, o direito da União e os direitos nacionais aplicáveis, as normas técnicas, ou, na falta de tais normas técnicas, os códigos de conduta específicos do setor que forem aplicáveis;
- b) Se aplicável, possuir a qualidade e corresponder à descrição de uma amostra ou modelo que o vendedor tenha disponibilizado ao consumidor antes da celebração do contrato;

- c) Sendo caso disso, ser entregues juntamente com os acessórios, incluindo a embalagem, instruções de instalação ou outras instruções que o consumidor possa razoavelmente esperar receber; e
- d) Corresponder à quantidade e possuir as qualidades e outras características, inclusive no que respeita à durabilidade, funcionalidade, compatibilidade e segurança, que são habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor possa razoavelmente esperar, dada a natureza dos bens e tendo em conta qualquer declaração pública feita pelo vendedor ou em nome deste ou por outras pessoas em fases anteriores da cadeia de transações, incluindo o produtor, particularmente através de publicidade ou de rotulagem.
2. O vendedor não fica vinculado pelas declarações públicas a que se refere o n.º 1, alínea d), se demonstrar que:
- a) Não tinha, nem podia razoavelmente ter, conhecimento da declaração pública em causa;
- b) No momento da celebração do contrato, a declaração pública em causa tinha sido corrigida de forma igual ou comparável à forma por que tinha sido feita; ou
- c) A decisão de comprar os bens não poderia ter sido influenciada pela declaração pública.
3. No caso dos bens com elementos digitais, o vendedor deve assegurar que o consumidor seja informado sobre as atualizações e que estas lhe sejam fornecidas, incluindo atualizações de segurança, que sejam necessárias para colocar tais bens em conformidade, durante o período:
- a) Em que o consumidor pode razoavelmente esperar, dado o tipo e finalidade dos bens e dos elementos digitais, e tendo em consideração as circunstâncias e natureza do contrato, caso o contrato de compra e venda estipule um único fornecimento do conteúdo ou serviço digital; ou
- b) Indicado no artigo 10.º, n.º 2 ou n.º 5, consoante aplicável, sempre que o contrato de compra e venda estipule o fornecimento contínuo do conteúdo ou serviço digital durante um determinado período.
4. Se o consumidor não proceder à instalação, num prazo razoável, das atualizações fornecidas nos termos do n.º 3, o vendedor não é responsável por qualquer falta de conformidade resultante unicamente da falta de atualização em causa, desde que:
- a) O vendedor tenha informado o consumidor sobre a disponibilidade da atualização e as consequências da sua não instalação; e
- b) A não instalação ou a instalação incorreta da atualização pelo consumidor não se tenha ficado a dever a deficiências nas instruções de instalação fornecidas ao consumidor.
5. Não se verifica falta de conformidade na aceção do n.º 1 ou do n.º 3 se, no momento da celebração do contrato, o consumidor tiver sido especificamente informado de que uma característica particular dos bens se desviava dos requisitos objetivos de conformidade estabelecidos no n.º 1 ou no n.º 3 e o consumidor tiver expressa e separadamente aceitado esse desvio aquando da celebração do contrato de compra e venda.

#### Artigo 8.º

#### **Instalação incorreta dos bens**

Qualquer falta de conformidade resultante da instalação incorreta dos bens é considerada uma falta de conformidade desses bens se:

- a) A instalação fizer parte do contrato de compra e venda e tiver sido realizada pelo vendedor ou sob a sua responsabilidade; ou
- b) A instalação, destinada a ser realizada pelo consumidor, tiver sido realizada por este e a instalação incorreta se ficar a dever a deficiências nas instruções de instalação fornecidas pelo vendedor ou, no caso de bens com elementos digitais, pelo vendedor ou pelo fornecedor do conteúdo ou serviço digital.

*Artigo 9.º***Direitos ou pretensões de terceiros**

Se uma restrição resultante de uma violação de quaisquer direitos de terceiros, em especial direitos de propriedade intelectual, impedir ou limitar a utilização dos bens, nos termos dos artigos 6.º e 7.º, os Estados-Membros asseguram que o consumidor tem direito aos meios de ressarcimento por falta de conformidade previstos no artigo 13.º, a menos que o direito nacional determine a nulidade ou a rescisão do contrato de compra e venda nesses casos.

*Artigo 10.º***Responsabilidade do vendedor**

1. O vendedor é responsável perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que os bens foram entregues e se manifeste num prazo de dois anos a contar desse momento. Sem prejuízo do artigo 7.º, n.º 3, o presente número é igualmente aplicável aos bens com elementos digitais.
2. No caso de bens com elementos digitais, caso o contrato estipule o fornecimento contínuo do conteúdo ou serviço digital durante um determinado período, o vendedor é também responsável por qualquer falta de conformidade do conteúdo ou serviço digital que ocorra ou se manifeste no prazo de dois anos a contar da data em que os bens com elementos digitais foram entregues. Caso o contrato estipule o fornecimento contínuo durante um período superior a dois anos, o vendedor é responsável por qualquer falta de conformidade dos conteúdos ou serviços digitais que ocorra ou se manifeste no período durante o qual os conteúdos ou serviços digitais devam ser fornecidos nos termos do contrato de compra e venda.
3. Os Estados-Membros podem manter ou introduzir prazos mais longos do que os referidos nos n.ºs 1 e 2.
4. Se, ao abrigo do direito nacional, os meios de ressarcimento previstos no artigo 13.º estiverem igualmente sujeitos a um prazo de prescrição, os Estados-Membros asseguram que esse prazo de prescrição permite ao consumidor exercer os meios de ressarcimento previstos no artigo 13.º por qualquer falta de conformidade pela qual o vendedor seja responsável nos termos dos n.ºs 1 e 2 do presente artigo, e que se manifeste no prazo indicado nesses números.
5. Não obstante os n.ºs 1 e 2 do presente artigo, os Estados-Membros podem manter ou introduzir um prazo de prescrição apenas para os meios de ressarcimento previstos no artigo 13.º. Os Estados-Membros asseguram que esse prazo de prescrição permite ao consumidor exercer os meios de ressarcimento previstos no artigo 13.º por qualquer falta de conformidade pela qual o vendedor seja responsável nos termos dos n.ºs 1 e 2 do presente artigo e que se manifeste no prazo indicado nesses números.
6. Os Estados-Membros podem determinar que, no caso de bens em segunda mão, o vendedor e o consumidor possam estabelecer cláusulas contratuais ou acordos com um período de responsabilidade ou um prazo de prescrição mais curtos do que os referidos nos n.ºs 1, 2 e 5, desde que não sejam inferiores a um ano.

*Artigo 11.º***Ónus da prova**

1. Qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de um ano a contar da data em que os bens foram entregues é considerada existente à data em que os bens foram entregues, a menos que se comprove o contrário ou que tal presunção seja incompatível com a natureza dos bens ou com a natureza da falta de conformidade. O presente número aplica-se igualmente aos bens com elementos digitais.
2. Em vez do prazo de um ano fixado no n.º 1, os Estados-Membros podem manter ou introduzir um prazo de dois anos a contar da data em que os bens foram entregues.
3. No caso de bens com elementos digitais em que o contrato de compra e venda estipule o fornecimento contínuo de conteúdos ou serviços digitais durante um determinado período, o ónus da prova relativo à determinação da conformidade do conteúdo ou serviço digital durante o período referido no artigo 10.º, n.º 2, incumbe ao vendedor relativamente a qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo referido nesse artigo.

*Artigo 12.º***Obrigações de notificação**

Os Estados-Membros podem manter ou introduzir disposições que estabeleçam que, para usufruir dos seus direitos, o consumidor tem de informar o vendedor de uma falta de conformidade no prazo de, pelo menos, dois meses a contar da data em que o consumidor a tiver detetado.



*Artigo 13.º***Meios de ressarcimento em caso de falta de conformidade**

1. Em caso de uma falta de conformidade, o consumidor tem direito a que os bens sejam repostos em conformidade, a beneficiar de uma redução proporcional do preço ou à rescisão do contrato, nas condições estabelecidas no presente artigo.
2. Para obter a reposição dos bens em conformidade, o consumidor pode escolher entre a sua reparação e a sua substituição, a menos que o meio de ressarcimento escolhido seja impossível, ou, em comparação com outro meio de ressarcimento, imponha ao vendedor custos que sejam desproporcionados, tendo em conta todas as circunstâncias, incluindo:
  - a) O valor que os bens teriam se não se verificasse a falta de conformidade;
  - b) A importância da falta de conformidade; e
  - c) A possibilidade de recorrer ao meio de ressarcimento alternativo sem inconvenientes significativos para o consumidor.
3. O vendedor pode recusar repor a conformidade dos bens se a reparação ou a substituição forem impossíveis ou impuserem custos ao vendedor que sejam desproporcionados, tendo em conta todas as circunstâncias, incluindo as que são mencionadas no n.º 2, alíneas a) e b).
4. O consumidor tem direito a uma redução proporcional do preço, nos termos do artigo 15.º, ou à rescisão do contrato, nos termos do artigo 16.º, em qualquer dos seguintes casos:
  - a) O vendedor não efetuou a reparação ou a substituição ou, quando aplicável, não efetuou a reparação ou a substituição nos termos do artigo 14.º, n.ºs 2 e 3, ou o vendedor recusou repor a conformidade dos bens nos termos do n.º 3 do presente artigo;
  - b) Verifica-se uma falta de conformidade apesar da tentativa do vendedor de repor os bens em conformidade;
  - c) A falta de conformidade é de natureza tão grave que justifica a imediata redução do preço ou a rescisão do contrato de compra e venda; ou
  - d) O vendedor declarou ou é evidente das circunstâncias que não irá repor os bens em conformidade num prazo razoável ou sem inconvenientes importantes para o consumidor.
5. O consumidor não tem direito a rescindir o contrato se a falta de conformidade for menor. O ónus da prova de que a falta de conformidade é menor recai sobre o vendedor.
6. O consumidor tem o direito de recusar o pagamento de qualquer parte remanescente do preço ou de parte do preço até que o vendedor tenha cumprido as obrigações que lhe incumbem por força da presente diretiva. Os Estados-Membros podem determinar as condições e modalidades em que o consumidor pode exercer o direito de recusar o pagamento.
7. Os Estados-Membros podem regular a questão de saber se e em que medida o facto de o consumidor contribuir para a falta de conformidade afeta o seu direito a meios de ressarcimento.

*Artigo 14.º***Reparação ou substituição dos bens**

1. A reparação ou a substituição devem ser efetuadas:
  - a) A título gratuito;
  - b) Num prazo razoável a contar do momento em que o vendedor tenha sido informado pelo consumidor da falta de conformidade; e
  - c) Sem inconveniente importante para o consumidor, tendo em conta a natureza dos bens e a finalidade a que o consumidor os destina.

2. Sempre que a falta de conformidade deva ser sanada através da reparação ou substituição dos bens, o consumidor deve disponibilizar os bens ao vendedor. O vendedor deve receber os bens substituídos a expensas suas.
3. Sempre que uma reparação exija a retirada de bens que tinham sido instalados de uma forma compatível com a sua natureza e finalidade antes de a falta de conformidade se ter manifestado, ou sempre que esses bens sejam substituídos, a obrigação de reparar ou substituir os bens deve incluir a retirada dos bens não conformes e a instalação de bens de substituição ou bens reparados, ou a assunção dos custos da mesma.
4. O consumidor não é obrigado a pagar pela utilização normal dos bens substituídos durante o período anterior à sua substituição.

#### *Artigo 15.º*

#### **Redução do preço**

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

#### *Artigo 16.º*

#### **Rescisão do contrato de compra e venda**

1. O consumidor exerce o direito de rescindir o contrato de compra e venda mediante declaração ao vendedor que comunica a decisão de pôr termo ao contrato de compra e venda.
2. Sempre que a falta de conformidade diga respeito a apenas uma parte dos bens entregues no âmbito do contrato de compra e venda e não exista fundamento para a rescisão do contrato de compra e venda nos termos do artigo 9.º, o consumidor pode rescindir o contrato de compra e venda apenas em relação a esses bens e em relação a quaisquer outros bens que o consumidor adquiriu juntamente com os bens não conformes se não se puder razoavelmente esperar do consumidor que aceite ficar apenas com os bens conformes.
3. Sempre que o consumidor rescindir o contrato no seu conjunto ou, nos termos do n.º 2, em relação a alguns dos bens entregues no âmbito do contrato de compra e venda:
  - a) O consumidor deve devolver os bens ao vendedor, a expensas deste; e
  - b) O vendedor deve reembolsar o consumidor do preço pago pelos bens após a receção dos bens ou da prova do envio dos bens apresentada pelo consumidor.

Para efeitos do presente número, os Estados-Membros podem determinar as modalidades de devolução e reembolso.

#### *Artigo 17.º*

#### **Garantias comerciais**

1. Qualquer garantia comercial deve ser vinculativa para o garante nos termos das condições previstas na declaração de garantia comercial e publicidade conexa, disponibilizadas aquando ou antes da celebração do contrato. Nas condições previstas no presente artigo e sem prejuízo de quaisquer outras disposições aplicáveis do direito da União ou do direito nacional, caso um produtor dê ao consumidor uma garantia comercial de durabilidade para determinados bens durante um determinado período tempo, o produtor é diretamente responsável perante o consumidor, durante todo o período da garantia comercial de durabilidade pela reparação ou substituição dos bens nos termos do artigo 14.º. O produtor pode oferecer ao consumidor condições mais favoráveis na declaração de garantia comercial de durabilidade.

Se as condições previstas na declaração de garantia comercial forem menos vantajosas para o consumidor do que as previstas na publicidade conexa, a garantia comercial deve ser vinculativa nas condições previstas na publicidade relativa à garantia comercial, a menos que, antes da celebração do contrato, a publicidade conexa tenha sido corrigida de uma forma idêntica ou comparável àquela em que foi feita.

2. A declaração de garantia comercial deve ser prestada ao consumidor num suporte duradouro, o mais tardar no momento da entrega dos bens. A declaração de garantia comercial deve ser expressa numa linguagem clara e inteligível. Deve incluir o seguinte:

- a) Uma declaração clara de que o consumidor tem direito legal a meios de ressarcimento por parte do vendedor a título gratuito em caso de falta de conformidade dos bens e que esses meios de ressarcimento não são afetados pela garantia comercial;
- b) O nome e o endereço do garante;
- c) O procedimento a seguir pelo consumidor para obter a execução da garantia comercial;
- d) A designação dos bens aos quais a garantia comercial se aplica; e
- e) Os termos da garantia comercial.

3. A não conformidade com o n.º 2 não prejudica a natureza vinculativa da garantia comercial para o garante.

4. Os Estados-Membros podem estabelecer regras sobre outros aspetos relativos às garantias comerciais que não sejam regidos pelo presente artigo, incluindo regras sobre a língua ou as línguas em que a declaração de garantia comercial deve ser disponibilizada ao consumidor.

#### *Artigo 18.º*

#### **Direito de regresso**

Caso o vendedor seja responsável perante o consumidor por uma falta de conformidade resultante de um ato ou omissão, nomeadamente a não disponibilização de atualizações de bens com elementos digitais nos termos do artigo 7.º, n.º 3, de uma pessoa em estádios anteriores da cadeia contratual, o vendedor deve beneficiar do direito a agir contra a pessoa ou pessoas responsáveis na cadeia contratual. A pessoa responsável contra a qual o fornecedor pode exercer o direito de regresso, bem como as ações pertinentes e as condições de exercício, são determinadas pelo direito nacional.

#### *Artigo 19.º*

#### **Aplicação**

1. Os Estados-Membros asseguram a existência de meios adequados e eficazes para garantir o cumprimento do disposto na presente diretiva.

2. Os meios referidos no n.º 1 incluem disposições que, nos termos do direito nacional, permitem a um ou mais dos organismos a seguir indicados, tal como determinados por esse direito, solicitar que os tribunais ou as entidades administrativas competentes se pronunciem para garantir a aplicação das disposições nacionais de transposição da presente diretiva:

- a) Entidades públicas ou seus representantes;
- b) Organizações de consumidores com um interesse legítimo na defesa dos consumidores;
- c) Organizações profissionais com um interesse legítimo em agir.

#### *Artigo 20.º*

#### **Informação do consumidor**

Os Estados-Membros tomam medidas adequadas para assegurar que a informação sobre os direitos dos consumidores ao abrigo da presente diretiva e sobre os meios para a aplicação desses direitos esteja à disposição dos consumidores.

#### *Artigo 21.º*

#### **Caráter imperativo**

1. Salvo disposição em contrário na presente diretiva, qualquer acordo contratual que, em detrimento do consumidor, exclua a aplicação das disposições nacionais que transpõem a presente diretiva, constitua uma derrogação dessas disposições ou altere os efeitos destas antes de o vendedor ser alertado sobre a falta de conformidade dos bens pelo consumidor, não é vinculativo para o consumidor.

2. A presente diretiva não impede o vendedor de propor ao consumidor disposições contratuais que vão além da proteção nela prevista.

#### Artigo 22.º

##### **Alteração do Regulamento (UE) 2017/2394 e da Diretiva 2009/22/CE**

1. No anexo do Regulamento (UE) 2017/2394, o ponto 3 passa a ter a seguinte redação:

«3. Diretiva (UE) 2019/771 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 2019, relativa a certos aspetos que dizem respeito a contratos de compra e venda de bens, que altera o Regulamento (UE) 2017/2394 e a Diretiva 2009/22/CE e que revoga a Diretiva 1999/44/CE (JO L 136 de 22.5.2019, p. 28).»;

2. No anexo I da Diretiva 2009/22/CE, o ponto 7 passa a ter a seguinte redação:

«7. Diretiva (UE) 2019/771 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 2019, relativa a certos aspetos que dizem respeito a contratos de compra e venda de bens, que altera o Regulamento (UE) 2017/2394 e a Diretiva 2009/22/CE e que revoga a Diretiva 1999/44/CE (JO L 136 de 22.5.2019, p. 28).».

#### Artigo 23.º

##### **Revogação da Diretiva 1999/44/CE**

A Diretiva 1999/44/CE é revogada com efeitos a partir de 1 de janeiro de 2022.

As remissões para a diretiva revogada entendem-se feitas para a presente diretiva e são lidas de acordo com a tabela de correspondência constante do anexo.

#### Artigo 24.º

##### **Transposição**

1. Até 1 de julho de 2021, os Estados-Membros adotam e publicam as disposições necessárias para dar cumprimento à presente diretiva. Do facto informam imediatamente a Comissão.

Os Estados-Membros aplicam essas disposições a partir de 1 de janeiro de 2022.

As disposições adotadas pelos Estados-Membros fazem referência à presente diretiva ou são acompanhadas dessa referência aquando da sua publicação oficial. Os Estados-Membros estabelecem o modo como é feita a referência.

Os Estados-Membros comunicam à Comissão o texto das disposições de direito interno que adotarem no domínio regulado pela presente diretiva.

2. As disposições da presente diretiva não se aplicam aos contratos celebrados antes de 1 de janeiro de 2022.

#### Artigo 25.º

##### **Reexame**

Até 12 de junho de 2024, a Comissão procede ao reexame da aplicação da presente diretiva, designadamente das disposições relativas aos meios de ressarcimento e ao ónus da prova – também no que diz respeito aos bens em segunda mão e aos bens vendidos em hasta pública – e à garantia comercial de durabilidade dada pelo produtor, e apresenta um relatório ao Parlamento Europeu, ao Conselho e ao Comité Económico e Social Europeu. O relatório avalia, em especial, se a aplicação da presente diretiva e da Diretiva (UE) 2019/770 assegura um regime uniforme e coerente para o bom funcionamento do mercado interno no que diz respeito ao fornecimento de conteúdos digitais, serviços digitais e bens com elementos digitais, em consonância com os princípios que regem as políticas da União. O relatório deve ser acompanhado, se for caso disso, de propostas legislativas.

#### Artigo 26.º

##### **Entrada em vigor**

A presente diretiva entra em vigor no vigésimo dia seguinte ao da sua publicação no *Jornal Oficial da União Europeia*.

No entanto, o artigo 22.º é aplicável a partir de 1 de janeiro de 2022.

*Artigo 27.º*

**Destinatários**

Os destinatários da presente decisão são os Estados-Membros.

Feito em Bruxelas, em 20 de maio de 2019.

*Pelo Parlamento Europeu*

*O Presidente*

A. TAJANI

*Pelo Conselho*

*O Presidente*

G. CIAMBA

—

## ANEXO

## TABELA DE CORRESPONDÊNCIA

Diretiva 199/44/CE	Presente regulamento
Artigo 1.º, n.º 1	Artigo 1.º
Artigo 1.º, n.º 2, alínea a)	Artigo 2.º, ponto 2
Artigo 1.º, n.º 2, alínea b), primeiro travessão	Artigo 3.º, n.º 4, alínea b)
Artigo 1.º, n.º 2, alínea b), segundo e terceiro travessões	Artigo 2.º, ponto 5, alínea a)
Artigo 1.º, n.º 2, alínea c)	Artigo 2.º, ponto 3
Artigo 1.º, n.º 2, alínea d)	Artigo 2.º, ponto 4
Artigo 1.º, n.º 2, alínea e)	Artigo 2.º, ponto 12
Artigo 1.º, n.º 3	Artigo 2.º, ponto 15 e artigo 3.º, n.º 5, alínea a)
Artigo 1.º, n.º 4	Artigo 3.º, n.º 2
Artigo 2.º, n.º 1	Artigo 5.º
Artigo 2.º, n.º 2, alínea a)	Artigo 6.º, alínea a) e artigo 7.º, n.º 1, alínea b)
Artigo 2.º, n.º 2, alínea b)	Artigo 6.º, alínea b)
Artigo 2.º, n.º 2, alínea c)	Artigo 7.º, n.º 1, alínea a)
Artigo 2.º, n.º 2, alínea d)	Artigo 7.º, n.º 1, alínea d)
Artigo 2.º, n.º 3	Artigo 7.º, n.º 5
Artigo 2.º, n.º 4	Artigo 7.º, n.º 2
Artigo 2.º, n.º 5	Artigo 8.º
Artigo 3.º, n.º 1	Artigo 10.º, n.º 1
Artigo 3.º, n.º 2	Artigo 13.º, n.º 1
Artigo 3.º, n.º 3, primeiro parágrafo	Artigo 13.º, n.º 2 e artigo 14.º, n.º 1, alínea a)
Artigo 3.º, n.º 3, segundo parágrafo	Artigo 13.º, n.º 2
Artigo 3.º, n.º 3, terceiro parágrafo	Artigo 14.º, n.º 1, alíneas b) e c)
Artigo 3.º, n.º 4	Artigo 2.º, n.º 14
Artigo 3.º, n.º 5	Artigo 13.º, n.º 4
Artigo 3.º, n.º 6	Artigo 13.º, n.º 5
Artigo 4.º	Artigo 18.º
Artigo 5.º, n.º 1	Artigo 10.º, n.ºs 1, 2, 3, 4 e 5
Artigo 5.º, n.º 2	Artigo 12.º
Artigo 5.º, n.º 3	Artigo 11.º
Artigo 6.º, n.º 1	Artigo 17.º, n.º 1

Diretiva 199/44/CE	Presente regulamento
Artigo 6.º, n.º 2	Artigo 17.º, n.º 2
Artigo 6.º, n.º 3	Artigo 17.º, n.º 2
Artigo 6.º, n.º 4	Artigo 17.º, n.º 4
Artigo 6.º, n.º 5	Artigo 17.º, n.º 3
Artigo 7.º, n.º 1, primeiro parágrafo	Artigo 21.º, n.º 1
Artigo 7.º, n.º 1, segundo parágrafo	Artigo 10.º, n.º 6
Artigo 7.º, n.º 2	—
Artigos 8.º, n.º 1	Artigo 3.º, n.ºs 6 e 7
Artigos 8.º, n.º 2	Artigo 4.º
Artigo 9.º	Artigos 19.º e 20.º
Artigo 10.º	Artigo 22.º
Artigo 11.º, n.º 1, primeiro parágrafo	Artigo 24.º, n.º 1, primeiro parágrafo
Artigo 11.º, n.º 1, segundo parágrafo	Artigo 24.º, n.º 1, terceiro parágrafo
Artigo 11.º, n.º 2	Artigo 24.º, n.º 1, quarto parágrafo
Artigo 12.º	Artigo 25.º
Artigo 13.º	Artigo 26.º
Artigo 14.º	Artigo 27.º