

Caso Práticos 2

Eletrodomésticos Maravilha, Lda.

Gustavo é professor na Universidade de Évora e vive num apartamento nessa cidade. A “Eletrodomésticos Maravilha, Lda” é uma sociedade comercial que explora uma cadeia de lojas de venda de eletrodomésticos em Portugal, e que detém um sítio na internet onde expõe e comercializa os seus produtos.

No dia **20/04/2024**, Gustavo acedeu ao sítio da Eletrodomésticos Maravilha, Lda, e após uma pesquisa nas máquinas de lavar roupa disponíveis, descobriu uma que lhe agradou, com instalação incluída no seu apartamento, pelo preço de 500,00 euros. Gustavo selecionou a máquina que pretendia adquirir e procedeu imediatamente ao pagamento antecipado através do cartão de crédito, indicando o seu **nome, morada, email, contacto telefónico e n.º do cartão de crédito e validade**.

No dia **29/04/2024**, Gustavo **recebeu** em sua casa o **eletrodoméstico** que foi instalado pelo técnico da empresa vendedora, e a **fatura em papel** relativa à compra.

Hoje, Gustavo tentou pôr a máquina a funcionar e provocou uma pequena inundação devida a mal instalação da mesma.

1. Aprecie o procedimento de formação do contrato eletrónico de compra e venda do eletrodoméstico à luz do disposto no DL 7/2004, de 7 de janeiro.

R: Segundo o **artigo 4º nº1 do DL 7/2004**, os prestadores de serviços da sociedade da informação estabelecidos em Portugal, como a Eletrodomésticos Maravilha, Lda, ficam integralmente sujeitos à lei portuguesa relativa à atividade que exercem.

Portanto, pelo **artigo 10º nº1**, o prestador de serviço, neste caso a Eletrodomésticos Maravilha, Lda, deve disponibilizar permanentemente em linha, em condições que permitam um acesso fácil e direto, elementos completos de identificação que incluam, nomeadamente:

- Nome ou denominação social;
- Endereço geográfico em que se encontra estabelecido e endereço eletrónico, em termos de permitir uma comunicação direta;
- Inscrições do prestador em registos públicos e respetivos números de registo;
- Número de identificação fiscal.

Cumpriu ao disponibilizar no seu sítio na internet as informações necessárias para a identificação da empresa. Assim que o Gustavo procedeu ao pagamento antecipado, foi celebrado um contrato eletrónico de compra e venda (constituindo um contrato e não um convite segundo o **artigo 32º**), e com isto, segundo o **artigo 28º**, a Eletrodomésticos Maravilha, Lda, deve fornecer ao destinatário, antes de ser dada a ordem de encomenda, informação mínima inequívoca que inclua:

- O processo de celebração do contrato;
- O arquivamento ou não do contrato pelo prestador de serviço e a acessibilidade àquele pelo destinatário;
- A língua ou línguas em que o contrato pode ser celebrado;

- Os meios técnicos que o prestador disponibiliza para poderem ser identificados e corrigidos erros de introdução que possam estar contidos na ordem de encomenda;
- Os termos contratuais e as cláusulas gerais do contrato a celebrar;
- Os códigos de conduta de que seja subscritor e a forma de os consultar eletronicamente.

O que não foi cumprido, pois a Eletrodomésticos Maravilha, Lda, não forneceu a informação mínima inequívoca, nomeadamente o processo de celebração do contrato e arquivamento do mesmo.

Além disso, segundo o **artigo 29º**, a Eletrodomésticos Maravilha, Lda, deve acusar a receção da encomenda eletrónica do destinatário sem demora injustificada e por via eletrónica. Este aviso serve como confirmação de que a encomenda foi recebida. Se a Eletrodomésticos Maravilha, Lda, enviou um e-mail de confirmação de receção da encomenda de Gustavo, este requisito foi cumprido. O não cumprimento destes dois requisitos constitui uma contra-ordenação, pelo **artigo 37º alinea a)**, com coima de 2500€ a 50.000€.

2. Podemos considerar que estamos perante uma falta de conformidade do bem nos termos do DL n.º 84/2021, de 18/10? Justifique.

R: Pelos termos do artigo 2º do DL n.º 84/2021, de 18/10, considera-se um bem qualquer móvel corpóreo, neste caso a máquina de lavar roupa, e um consumidor é uma pessoa singular que, no que respeita aos contratos abrangidos pelo presente decreto-lei, neste caso Gustavo.

Com isto, segundo o **artigo 5º**, o profissional deve entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes dos artigos 6º a 9º. Então segundo o artigo 6º, são conformes com o contrato de compra e venda os bens que:

- Correspondem à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade e detêm a funcionalidade, a compatibilidade, a interoperabilidade e as demais características previstas no contrato de compra e venda;
- São adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes;
- São entregues juntamente com todos os acessórios e instruções, inclusivamente de instalação, tal como estipulado no contrato de compra e venda;
- São fornecidos com todas as atualizações, tal como estipulado no contrato de compra e venda. O que não foi cumprido, pois não foi entregue os acessórios e instruções de instalação.

Além disso, segundo o **artigo 9º**, considera -se existir falta de conformidade dos bens sempre que a mesma resulte de instalação incorreta, quando a instalação é assegurada pelo profissional ou efetuada sob a sua responsabilidade, tal como no caso apresentado.

3. Tendo em consideração o facto de se tratar de uma venda de bens de consumo, refira-se aos direitos que assistem a Gustavo, nos termos do DL n.º 84/2021, de 18/10 em face da falta de conformidade do produto comprado, não se esquecendo de mencionar até quando e como deverá ele proceder para exercer esses direitos.

R: Segundo o **artigo 12º do DL n.º 84/2021, de 18/10**, o profissional, neste caso a Eletrodomésticos Maravilha, Lda, é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem.

Além disso, segundo o **artigo 16º**, nos casos em que a falta de conformidade se manifeste no prazo de 30 dias após a entrega do bem, o consumidor pode solicitar a imediata substituição do bem ou a resolução do

contrato, o que foi o caso de Gustavo, pois a falta de conformidade se manifestou 10 dias após a entrega do bem.

Pelo **artigo 18º**, este direito de Gustavo pode ser exercido se o mesmo dispor do bem, comunicando a falta de conformidade, e requisitando a reparação ou substituição dele. Esta reparação ou substituição é efetuada:

- A título gratuito;
- Num prazo razoável (não excedendo os 30 dias, salvo nas situações em que a natureza e complexidade dos bens, a gravidade da falta de conformidade e o esforço necessário para a conclusão da reparação ou substituição justifiquem um prazo superior) a contar do momento em que o profissional tenha sido informado pelo consumidor da falta de conformidade;
- Sem grave inconveniente para o consumidor, tendo em conta a natureza dos bens e a finalidade a que o consumidor os destina.

4. Diga se, hoje, Gustavo pode resolver o contrato celebrado com a Eletrodomésticos Maravilha, Lda, sem indicar motivo, e justifique a sua resposta no DL 24/2014 de 14 de fevereiro.

R: Segundo o **artigo 10º secção 1 alínea b) no DL 24/2014**, Gustavo tem o direito de resolver o contrato sem indicar motivo, no prazo de 14 dias, a contar do dia da celebração do contrato, no caso dos contratos de prestação de serviços, neste caso seria no **dia 4 de maio de 2024**. No entanto, pela **segunda alínea** desse artigo, se o fornecedor de bens ou prestador de serviços não cumprir o dever de informação pré-contratual determinado na alínea j) do n.º 1 do artigo 4.º, o prazo para o exercício do direito de livre resolução é de 12 meses a contar da data do termo do prazo inicial a que se refere o número anterior, que neste caso seria referente ao formulário de livre resolução, que não foi fornecido pela Eletrodomésticos Maravilha, Lda.

De modo a exercer esse direito, segundo o **artigo 11º**, o consumidor pode exercer o seu direito de livre resolução através do envio do modelo de «Livre resolução» constante da parte B do anexo ao presente decreto-lei, ou através de qualquer outra declaração inequívoca de resolução do contrato.

Além disso, segundo o **artigo 12º**, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve reembolsar o consumidor de todos os pagamentos recebidos, incluindo os custos de entrega do bem.

5. Sabendo que o negócio celebrado entre Gustavo e a Eletrodomésticos Maravilha, Lda é um contrato à distância diga se foi cumprido o prazo legal de execução da encomenda nos termos do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro.

R: Segundo o **artigo 19º no Decreto-Lei n.º 24/2014**, de 14 de fevereiro, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve executar a encomenda no prazo de 30 dias a contar do dia seguinte àquele em que foi celebrado o contrato, o que foi cumprido pela Eletrodomésticos Maravilha, Lda, pois a encomenda foi entregue no dia 29 de abril de 2024.

6. Imagine agora que Gustavo não tinha recebido o eletrodoméstico encomendado até hoje por este se encontrar esgotado no fornecedor. Que medidas deveriam ter sido tomadas pela Eletrodomésticos Maravilha, Lda, neste caso, em cumprimento do Decreto-Lei n.º 24/2014?

R: Segundo o **artigo 19º, secção 2 do Decreto-Lei n.º 24/2014**, em caso de incumprimento do contrato devido a indisponibilidade do bem ou serviço encomendado, o fornecedor de bens ou prestador de serviços, neste caso a Eletrodomésticos Maravilha, Lda, deve informar o consumidor, neste caso o Gustavo, desse facto e reembolsá-lo dos montantes pagos, no prazo máximo de 30 dias a contar da data do conhecimento daquela indisponibilidade.

Pelo **artigo 19º, secção 3**, decorrido o prazo previsto no número anterior sem que o consumidor tenha sido reembolsado dos montantes pagos, o fornecedor fica obrigado a devolver em dobro, no prazo de 15 dias úteis, os montantes pagos pelo consumidor, sem prejuízo do seu direito à indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais que possa ter lugar.

Caso não sejam tomadas estas medidas, é constituído uma contra-ordenação, pelo **artigo 31 secção 2 alínea c)**, com coima de 3500€ a 35.000€.