

O DIREITO À  
INFORMAÇÃO –  
CONSEQUÊNCIAS EM CASO DE  
PRETERIÇÃO DOS DEVERES DE  
INFORMAÇÃO

MARISA DINIS\*

Doutora em Direito (Universidade de Salamanca)

## EXCERTOS

*“As relações jurídicas estabelecidas com consumidores devem ser pautadas pelo fornecimento de toda a informação essencial e necessária à celebração do negócio sob pena de facilitar a celebração de contratos não desejados pelo consumidor”*

*“O consumidor goza do direito de retratação do contrato, no prazo de sete dias úteis a contar da data de recepção do bem ou da data de celebração do contrato de prestação de serviços”*

*“Nos distintos contratos de consumo há efetivamente uma preocupação em regular de forma autónoma o direito à informação do consumidor ou, se preferirmos, de regulamentar o dever de prestar esta informação”*

*“O contratante deve comunicar as cláusulas contratuais gerais na íntegra e essa comunicação deve ser realizada de modo adequado ao negócio em causa, com a antecedência necessária e atendendo, além do mais, à extensão e complexidade das cláusulas”*

*“No âmbito dos conteúdos digitais há que destacar a necessidade de se informar devidamente o consumidor das respectivas funcionalidades e das medidas inerentes à proteção técnica”*

### **\* Outras qualificações da autora**

*Mestre em ciências jurídico-empresariais e licenciada em Direito (Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra). Professora-adjunta no Instituto Politécnico de Leiria. Coordenadora do curso de licenciatura em Solicitadoria ministrado na Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico de Leiria.*

## 1. Considerações iniciais

A vulnerabilidade inerente ao consumidor, naturalmente mais exposta em períodos de crise económico-financeira, aliada à incapacidade de o mercado atingir por si só o equilíbrio das diversas posições contratuais, conduziu à necessidade de intervenção legislativa centrada, sobretudo, em acautelar autonomamente os direitos dos consumidores.

Nestes domínios, como referimos direcionados à tutela do consumidor, a evolução jurídica, desenhada aquém e além-fronteiras, foi inaugurada com a consciencialização de que se tratava de uma necessidade universal que, por assim ser, a todos afetava e a todos dizia respeito<sup>1</sup>. Esta foi, no fundo, a realidade que enformou a política de proteção e informação do consumidor esboçada, desde logo, no programa preliminar da CEE (Comunidade Económica Europeia), e baseada em cinco direitos fundamentais: i) o direito à proteção da saúde e da segurança do consumidor; ii) o direito à proteção dos interesses económicos do consumidor; iii) o direito à reparação dos danos sofridos; iv) o direito à informação e à formação; v) o direito à representação ou a ser ouvido<sup>2</sup>.

A Constituição da República Portuguesa acolheu, por sua vez, estes direitos, na revisão constitucional de 1982, concedendo-lhes, assim, a natureza de direitos fundamentais. Outrora no artigo 110º da Constituição<sup>3</sup>, atualmente no artigo 60º, dita o legislador, no n. 1 deste último, que “os consumidores têm direito à qualidade dos bens e serviços consumidos, à formação e à informação, à proteção da saúde, da segurança e dos seus interesses económicos, bem como à reparação de danos”<sup>4</sup>. São, pois, visíveis as influências externas acolhidas na lei fundamental do nosso ordenamento jurídico e já anteriormente notadas aquando da aprovação da Lei 29/81, de 22 de agosto – o primeiro diploma português orientado a proteger os consumidores.

É inegável que as mais de três décadas que sucederam à publicação do primeiro regime de defesa do consumidor e à elevação dos direitos do consumidor a direitos fundamentais tenham sido profícuas na publicação de novas regras neste âmbito, muitas delas inclusivamente por imposição do direito europeu. Todavia subsistem atualmente inúmeras dificuldades associadas à verdadeira implementação destes regimes de proteção, sobretudo porque se encontram plasmados em diplomas dispersos distintos<sup>5</sup>.

Da vastidão de diplomas direcionados a proteger o consumidor, encontramos um denominador comum: a regulação dos direitos fundamentais. De fato, pese embora de forma isolada e direcionada a cada uma das matérias, os distintos diplomas reafirmam expressamente quais são

os direitos fundamentais que assistem aos consumidores, quais as respetivas formas de exercício e, bem assim, quais são as sanções aplicar em caso de violação ou preterição de tais direitos.

De entre estes direitos fundamentais, trataremos de analisar, no presente exercício, o direito à informação dos consumidores ou, por outra via, as formas de o concretizar e de o garantir, esmiuçando, assim, os deveres de comunicação e de informação que impendem sobre a contraparte e as consequências advenientes de um eventual incumprimento ou cumprimento defeituoso. Atentos estes considerandos e a complexidade do esquema jurídico apresentado pela lei portuguesa para a regulamentação do direito à informação, há que trabalhar esta matéria em dois momentos distintos: *i)* no primeiro momento, analisaremos a regulamentação genérica do direito à informação, prevista na Lei de Defesa do Consumidor e, por isso, aplicável a todas as relações de consumo; *ii)* no segundo momento, analisaremos as normas especialmente aplicáveis a determinadas relações de consumo reguladas de forma autónoma e isolada. No fundo, partiremos do geral para o particular sendo que este aduzirá àquelas normas específicas de aplicação concreta ao contrato em causa. Desta forma, pretendemos, com o presente estudo, abordar em termos genéricos o direito à informação em referência e, de forma descritiva, os vários regimes especiais do direito à informação regulados nos diplomas com maior relevo prático no domínio do direito do consumo.

## **II. Parte geral**

A transparência dos mercados é, como é sabido, uma necessidade que acolhe vários objetivos. Por um lado, permitirá ao consumidor testemunhar as reais qualidades de cada um dos produtos e serviços oferecidos e, bem assim, a segurança que apresentam percebendo, desde logo, se tem real interesse e vontade em contratar. Por outro lado, permitir-lhes-á eleger o produto que melhor satisfará os seus interesses ao fornecer, de forma credível e completa, as ferramentas necessárias para comparar as diferentes ofertas. Finalmente, servirá como impulsor no jogo da concorrência.

Dito isto, resulta claro que, tal como em qualquer outra relação jurídica amparada pelo direito de escolha e pela autonomia privada, as relações jurídicas estabelecidas com consumidores devem ser pautadas pelo fornecimento de toda a informação essencial e necessária à celebração do negócio sob pena de facilitar a celebração de contratos não desejados pelo consumidor. Este dever assume especial relevo no momento que antecede a concretização do negócio,

pois a fase pré-contratual é, como se sabe, decisiva, mantendo-se, no entanto, até ao momento da execução do contrato.

Do mesmo passo, é sabido que os graus de conhecimento/informação do consumidor e do profissional sobre o produto/serviço em causa são, na maior parte das vezes, substancialmente diferentes porquanto o primeiro não tem normalmente conhecimentos específicos sobre o produto/serviço que pretende adquirir, sabendo, por vezes, pouco mais do que os fins a que se destina. Esta dissemelhança no acervo informativo de cada um dos contratantes é agudizada com as atuais práticas comerciais padronizadas, apressadas e agressivas, sustentadas, não raras vezes, em campanhas publicitárias altamente capciosas. Estas circunstâncias colocam o consumidor numa posição de, como refere Paulo Mota Pinto, “fraqueza negocial típica da pessoa que *actua* fora da sua *actividade* profissional”<sup>6</sup>.

Uma das formas de atenuar estas evidências é, sem dúvida, através da garantia de que o consumidor recebe, nos momentos decisivos, informações completas, adequadas e verdadeiras sobre os produtos/serviços que pretende adquirir, nomeadamente, entre outros, sobre as respetivas características, preço, formas de pagamento e identidades do fabricante/fornecedor e distribuidor.

Assim, em termos genéricos, analisado sob a égide do direito do consumidor<sup>7</sup>, podemos referir que o direito à informação se traduz no direito de o consumidor exigir da contraparte uma prestação positiva, *de facere*, que se concretiza quando esta presta àquele as informações e os esclarecimentos adequados e necessários à formação da vontade negocial subjacente à celebração do negócio em causa<sup>8</sup>. Informações que deverão ser verdadeiras impendendo, portanto, sobre quem as presta a obrigação de não veicular informações, falsas, inexatas, ambíguas ou imprecisas que possam enganar ou induzir em erro o consumidor. Como destaca Pegado Liz, neste contexto, “tem maior acuidade a questão da natureza e da qualidade da informação a que os consumidores devem ter acesso e que assume relevo a noção de informação ‘adequada’”, precisando que “na definição dos direitos dos consumidores que à UE compete, é a noção de parte mais fraca ou vulnerável que deve predominar e não a de consumidor esclarecido, atento, advertido e decidindo-se por razões puramente económicas”<sup>9</sup>.

Queda claro, da predita noção, que o direito à informação configura, como dita Pinto Monteiro, “um instrumento imprescindível de tutela do consumidor”<sup>10</sup>.

Garantir devidamente a satisfação do direito à informação implica conhecer, desde logo, sobre quem impede o dever, contrapartida do direito, de informar e a favor de quem deve ser cumprido. Implicará, igualmente, entender, em cada caso, o conteúdo da informação a ser prestada e o prazo e a forma exigidos para o efeito.

Estudar o direito à informação do consumidor envolve, como foi anteriormente mencionado, analisar em primeiro lugar os dizeres da Lei de Defesa do Consumidor portuguesa. Neste âmbito, cumpre referir que este diploma assegura o direito à informação em dois níveis distintos: por um lado, um direito à informação em geral, plasmado no artigo 7º, e, por outro lado, um direito à informação em particular, prescrito no artigo 8º.

Da leitura do primeiro dos preceitos enunciados resulta que é sobre o Estado, em sentido amplo, que recai, em primeiro lugar, este dever positivo geral de informação ao consumidor. Para tanto, deverá apoiar as ações de informação promovidas pelas associações de consumidores, pela Direção-Geral do Consumidor e pelos CIAC – Centros de Informação Autárquica ao Consumidor e deverá igualmente criar bases de dados e arquivos digitais em matéria de direito do consumidor. Prevê ainda a utilização do serviço público de rádio e de televisão em prol da promoção dos interesses e direitos do consumidor. Trata-se, na verdade, de informação em geral e, por isso, consubstancia apenas um interesse geral protegido que, porque não configura um direito subjetivo, não é suficiente para, por si só, proteger totalmente o consumidor nestes domínios. Não menosprezando, naturalmente, a importância da norma e a nobreza da *ratio legis* subjacente, melhor seria se o direito à informação em geral revestisse a natureza de direito subjetivo e permitisse, em consequência, identificar em concreto quem deve concretizar este direito e, em caso de incumprimento, por ele responder.

No n. 3 do supramencionado artigo 7º, o legislador fixou que a informação ao consumidor seja prestada em língua portuguesa. Este número, em particular, determina uma imposição, a de utilizar a língua portuguesa, a todos os profissionais obrigados ao cumprimento do dever de informar, pelo que, talvez o correto enquadramento legal deste mandamento se situasse no artigo seguinte. De fato, não se dirige tão só ao Estado, mas a todos aqueles que pretendem encetar relações jurídicas concretas com o consumidor.

Também acusados de padecerem de enquadramento legal deficiente são os dois últimos números do artigo 7º que preconizam, por um lado, que a “publicidade deve ser lícita, inequivocamente identificada e respeitar a verdade e os direitos dos consumidores” (n. 4) e, por outro, que “as informações concretas e objetivas contidas nas mensagens publicitárias de determinado bem, serviço ou direito consideram-se integradas no conteúdo dos contratos que se venham a celebrar após a sua emissão, tendo-se por não escritas as cláusulas contratuais em contrário” (n. 5)<sup>11</sup>. Com efeito, nenhum destes comandos trata do problema da informação em geral, dirigindo-se inclusivamente a relações concretas a celebrar (e também às já celebradas) ao referir expressamente que as informações publicitárias assumem a natureza de cláusula contratual nos

contratos sobre os produtos/serviços a que respeitam. Podemos, no entanto, sempre entender que esta norma pretende, acima de tudo, controlar de forma geral a publicidade, não se dirigindo em particular a qualquer relação contratual (ou pré-contratual) concreta. A ser assim, tratar-se-á apenas de um direito coletivo que poderá conduzir à respectiva demanda judicial. Seja como for, esta norma isolada não é suficiente para acautelar os direitos dos consumidores perdidos nos meandros da informação.

O direito à informação enquanto direito subjetivo surge, pois, no artigo 8º da Lei de Defesa do Consumidor, sob a epígrafe “direito à informação em particular”. Realmente, nesta sede, poderão os consumidores invocar individualmente o incumprimento da contraparte numa relação jurídica de consumo individual. Note-se que o artigo 8º foi alterado com a Lei 47/2014, de 28 de julho, que procede à quarta alteração à Lei de Defesa do Consumidor, transpondo para a ordem jurídica nacional os artigos 5º, 18º, 20º, 21º e 22º da Diretiva 2011/83/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores<sup>12</sup>. O n. 1 deste preceito estabelece de forma clara que o dever de informação deve ocorrer tanto na fase contratual, como na fase pré-contratual<sup>13</sup>. A formulação da norma assenta no mesmo princípio que inspirou a redação do artigo 227º do Código Civil, a saber, no princípio da boa-fé<sup>14</sup>. De fato, refere este último, no seu n. 1, que “quem negocia com outrem para conclusão de um contrato deve, tanto nos preliminares como na formação dele, proceder segundo as regras da boa-fé, sob pena de responder pelos danos que culposamente causar à outra parte”. Assim, do regime especialmente aplicável aos consumidores, resulta que o profissional tem de informar de forma clara, objetiva e adequada o consumidor para que este possa decidir em consciência sobre a conclusão do contrato.

Note-se ainda que, pese embora o fato de o artigo 8º da Lei de Defesa do Consumidor concretizar, neste particular que é o das relações de consumo, o regime do artigo 227º do Código Civil, a aplicação deste continua a ser devida sempre que a omissão tenha sido culposa e provoque danos à contraparte<sup>15</sup>.

De salientar, todavia, que o funcionamento do regime do artigo 227º do Código Civil depende da verificação cumulativa de cinco pressupostos, a saber; *i*) negociação para a conclusão de um contrato; *ii*) violação das regras da boa-fé (nas negociações preliminares ou na fase de formação do contrato); *iii*) danos provados à contraparte; *iv*)nexo de causalidade entre a violação das regras da boa-fé e os danos verificados; *v*) culpa.

A ser assim, impõe-se questionar se também o artigo 8º da Lei de Defesa do Consumidor exige a verificação destes pressupostos para ser acionado, considerando, além do mais, que, como se referiu, visa polir o artigo 227º do

Código Civil. Pensamos ser negativa a resposta. O legislador aproveitou o artigo 8º da Lei de Defesa do Consumidor para apurar o direito à informação. Sendo que, na última atualização, traçou ainda com maior detalhe e pormenor as informações devidas ao consumidor. Está, pois, desenhado pormenorizadamente um dever jurídico cuja violação, por si, será suficiente para permitir ao titular do direito exigir a respectiva responsabilidade<sup>16</sup>.

Veja-se igualmente que o alcance do dever de informação não fica completo no n. 1 do artigo 8º, estendendo-se, no n. 2 desse mesmo artigo, para o “produtor, o fabricante, o importador, o distribuidor, o embalador e o armazenista, por forma que cada elo do ciclo produção-consumo possa encontrar-se habilitado a cumprir a sua obrigação de informar o elo imediato até ao consumidor, destinatário final da informação”.

Em face do exposto, confirma-se que a articulação dos dois primeiros números do artigo 8º da Lei de Defesa do Consumidor permite concluir que, por um lado, o consumidor tem direito à informação, tanto na fase pré-contratual, como na fase contratual e, por outro lado, essa informação deverá ser veiculada pela contraparte mas terá de ser facilitada por todos os intervenientes no processo. Podemos dizer que o legislador estipulou um processo de veiculação da informação em escada ou em cadeia, relativamente a todos os intervenientes no caminho percorrido entre o fabrico do bem e a sua entrega, para que todos fossem titulares dos mesmos conhecimentos e, dessa forma, pudessem informar proficientemente o consumidor nas alturas próprias.

A aditar ao referido, leia-se o disposto no n. 3 do mesmo preceito, que autonomiza e particulariza as situações referentes aos bens ou serviços cuja normal utilização possa configurar riscos para a saúde ou para a segurança dos respectivos consumidores dispondo, claramente, que nestes casos os preditos riscos “devem ser comunicados, de modo claro, completo e adequado, pelo fornecedor ou prestador de serviços ao potencial consumidor”.

Apesar do já enunciado, não está todavia analisado no seu todo o conteúdo do n. 1 do artigo 8º. Na verdade, falta, além do mais, precisar que o dever de informar não nasce igual em todas as situações, visto que pode ser eliminado ou diminuído consoante o nível de informação que resulta de “forma clara e evidente do contexto” de cada relação jurídica casuisticamente observada.

Por outra via, cumpre lembrar que foi precisamente neste preceito que se verificaram as maiores alterações legislativas levadas a cabo em 2014. Referimos supra que a Diretiva 2011/83/EU estabelecia regras relativas à informação a prestar nas relações com o consumidor (tantos nos contratos celebrados à distância, como nos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, como ainda nos contratos diferentes dos celebrados à distância e

fora do estabelecimento comercial) em jeito de complemento aos requisitos de informação constantes na Diretiva 2006/123/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de dezembro de 2006, relativa aos serviços no mercado interno, e na Diretiva 2000/31/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 8 de junho de 2000, relativa a certos aspectos legais dos serviços da sociedade de informação, em especial do comércio eletrónico, no mercado interno (“Diretiva sobre comércio eletrónico”). No que respeita à informação, matéria que aqui releva, há que referir que as alterações se repercutiram nas dozes novas alíneas que passaram a integrar o n. 1 do artigo 8º.

Efetivamente, discrimina-se, agora, de forma exemplificativa, mas bastante pormenorizada, o conteúdo da informação que o fornecedor de bens/prestador de serviços tem de prestar ao consumidor sempre que ela não resulte de forma clara e evidente do contexto. Como se pode ler, cumpre agora indicar expressa e claramente aos consumidores, entre outras informações: as características principais dos bens ou serviços; a identidade do fornecedor ou prestador de serviços (nome, firma, endereço, contato telefónico); o preço total do bem ou serviço (taxas e impostos incluídos e eventuais despesas suplementares); o modo de cálculo do preço sempre que este seja impossível de calcular antes da celebração do contrato; as modalidades de pagamento, de entrega ou de execução e o prazo de entrega; o sistema de tratamento de reclamações dos consumidores; os centros de arbitragem de conflito de consumo de que o profissional seja aderente e, caso exista, informação sobre arbitragem necessária; o período de vigência do contrato (sempre que se trata de contrato de duração indeterminada ou contrato sujeito a renovações automáticas, deve o consumidor ser informado das condições para a denúncia ou para a não renovação e respectivas consequências sobretudo quando se trata de um contrato com períodos mínimos obrigatórios); as garantias dos bens; as funcionalidades de conteúdos digitais (em particular quanto ao sistema operativo, à versão necessária e às características que incorpora).

As alterações produzidas em 2014 deixam ainda claro que o dever de informação se estende aos contratos de fornecimento de água, gás e eletricidade, quando não postos à venda em volume ou quantidade limitados, de aquecimento urbano ou contratos de conteúdos digitais não fornecidos em suporte material.

Vimos, até aqui, a informação que o consumidor tem direito a receber e, bem assim, a quem cabe prestá-la. Vejamos, agora, quais as consequências

O direito à  
informação se  
traduz no direito  
de o consumidor  
exigir da  
contraparte uma  
prestação positiva

legais aplicáveis em caso de incumprimento deste dever de informação particular. Precise-se que o incumprimento surge nos casos de omissão completa de informação e ainda nas situações em que a informação é insuficientemente prestada ou prestada de forma ilegível ou ambígua que comprometa a utilização adequada do bem ou do serviço.

Em qualquer uma das situações vindas de referir, o consumidor goza do direito de retratação do contrato, no prazo de *sete dias úteis* a contar da data de recepção do bem ou da data de celebração do contrato de prestação de serviços. Esta consequência permite devolver a liberdade contratual ao consumidor que dela ficou privado por ocasião da falta de informação ou de uma prestação deficiente deste dever.

Veja-se, porém, que, segundo Mário Frota, “como características essenciais do *direito de retratação* avultam, como o ensina a doutrina e nos permitimos repetir incessantemente, as de: imotabilidade, indenizabilidade e irrenunciabilidade”<sup>17</sup>. Trata-se justamente de um direito que pode ser exercido independentemente da existência de qualquer motivo que não seja, na verdade, o da vontade de o consumidor se desvincular da relação jurídica em que interveio. Excepciona-se, desta forma, a subordinação do consumidor a um dos fundamentais princípios orientadores da disciplina contratual: o *pacta sunt servanda*. Por este motivo, a desvinculação do consumidor não acarreta, em regra, qualquer contraprestação. Não se trata, pois, de uma denúncia desmotivada, antes de um verdadeiro direito de arrependimento. A importância concedida a este direito é de tal forma elevada que apresenta natureza injuntiva, sendo nula qualquer tentativa contratual de o afastar, anular ou diminuir.

Daí que nos pareça legítimo questionar se o direito, denominado de “direito de retratação”, oferecido pelo n. 4 do artigo 8º da Lei de Defesa do Consumidor, o é efetivamente, considerando que apenas pode ser exercido quando, como se lê, “se verifique falta de informação, informação insuficiente, ilegível ou ambígua que comprometa a utilização adequada do bem ou do serviço”. Se nada fosse dito a respeito da designação do direito aqui em causa, não temos dúvidas que a faculdade dada ao consumidor nestes termos traduziria um direito de resolução, já que apenas pode ser exercida quando decorre um incumprimento de um dever jurídico que recaia sobre a contraparte.

A esta consequência terá necessariamente de acrescer uma outra: a responsabilidade pelos danos causados ao consumidor. Da conjugação do n. 5 deste artigo 8º com o artigo 485º do Código Civil, conclui-se que se trata de responsabilidade civil do profissional, obrigado a prestar as informações, pelos danos causados pela preterição ou cumprimento deficiente do seu dever jurídico de informar. A responsabilidade civil pelos danos provocados ao

consumidor, originada nos antevistos termos, atingirá de forma solidária todos os intervenientes que, na cadeia da produção à distribuição, tenham violado o dever jurídico de informação a que estão vinculados. O regime de solidariedade aqui instituído é demonstrativo da importância jurídica que assume o direito à informação do consumidor.

O n. 6 do artigo 8º protege o direito de informação do consumidor de prováveis tentativas de o profissional se escudar atrás do “segredo de fabrico” para se evadir do dever que lhe é cometido.

O incumprimento do dever de informação sobre as consequências do não pagamento do preço do bem ou serviço tem, além do mais, um preceito específico, o 7º, que determina a responsabilidade do fornecedor de bens ou prestador de serviços pelo pagamento das custas processuais devidas pela cobrança do crédito.

Em jeito de conclusão, cremos que queda claro que o artigo 8º da Lei de Defesa do Consumidor, amparado pelo princípio da boa-fé, impõe ao profissional um comportamento honesto durante todo o *iter negotii*, obrigando-o a prestar ao consumidor, de forma objetiva, clara e adequada, um conjunto de informações sob pena de o fazer incorrer em responsabilidade *in contrahendo*, com todos os efeitos perpetuados pelo chamamento deste regime. Para além de responder pelos danos que causar ao consumidor, poderá ainda ver acionado, por parte deste, no prazo de sete dias úteis a contar da data de recepção do bem ou da data de celebração do contrato de prestação de serviços, o chamado direito de retratação e conseqüentemente extinguir a relação jurídica.

### III. Parte especial

A parte especial deste estudo vai ser dedicada à análise, breve e sobretudo descritiva, do direito à informação isoladamente consagrado em alguns contratos de consumo que elegemos para o efeito. Atendendo à vasta legislação existente neste âmbito, o estudo que se segue não pode ser pormenorizado e, por isso, pecará, por certo, pela falta de profundidade científica. Porém o que se pretende, no fundo, é demonstrar que nos distintos contratos de consumo há efetivamente uma preocupação em regular de forma autónoma o direito à informação do consumidor ou, se preferirmos, de regulamentar o dever de prestar esta informação. Podemos-nos adiantar ao estudo que se segue e afirmar que o direito do consumidor à informação tem subjacente a mesma *ratio* em todos os diplomas que de seguida se analisam. Em alguns destes diplomas, como veremos, a informação a prestar encontra-se legislada de

forma mais detalhada do que noutros, mas o âmago é o mesmo. Igual sucede no que respeita às consequências que advêm da preterição destes deveres de informar cuja espinha dorsal assenta, em todos os casos, na responsabilidade pré-contratual. Contas feitas, da análise casuística de cada um dos contratos autónomos de consumo que elegemos concluirmos, como se verá, que também nestes contratos, melhor dizendo, que sobretudo nestes contrato, há que respeitar os princípios da boa-fé e da liberdade contratual.

### **1. O direito à informação no regime jurídico das cláusulas contratuais gerais**

O regime jurídico das cláusulas contratuais gerais, traçado pelo Decreto-lei 446/85, de 25 de outubro<sup>18</sup>, visa tratar dos contratos “cujo conteúdo é – em regra, na totalidade – prévia e unilateralmente elaborado por uma das partes, sendo proposto ao destinatário ou destinatários, que não podem discuti-lo, estando colocados perante a alternativa de, aceitando globalmente o clausulado, celebrar o contrato, ou rejeitando-o, prescindir daquela celebração”<sup>19</sup>. A importância prática que estes contratos revestem é elevada já que permitem satisfazer necessidades empresariais tidas como determinantes para o sucesso dos planos negociais, como sejam, a celeridade na celebração dos contratos e a uniformidade dos diversos contratos em que intervêm. São precisamente estas condições que anulam, ou diminuem, substancialmente, a possibilidade de negociações prévias entre as partes contratantes. Muda-se, pois, o paradigma em que, até aqui, assentava toda a filosofia contratual. Estes contratos não são, pois, negociados e discutidos casuisticamente, com o intuito de acautelar os interesses de ambas as partes, mas são plenos de cláusulas unilateralmente redigidas e dirigidas a um número indeterminados de relações jurídicas futuras a celebrar com os agora denominados aderentes. Como é bom de ver, não ficam acautelados os interesses individuais dos aderentes em cada uma das relações jurídicas, já que tendencialmente todos serão tratados da mesma forma. As características destas cláusulas, recorde-se, a redação prévia, a unilateralidade, a rigidez, a generalidade e a indeterminação, acarretam riscos acrescidos para os aderentes que facilmente aceitarão cláusulas cujo conteúdo desconhecem e/ou com conteúdo verdadeiramente abusivo. Prevenir ou diminuir estes riscos demanda, da parte do legislador, um apertado regime de controlo sobre as condições gerais insertas nos contratos.

Observámos que um dos riscos associados a este tipo de contratos padronizados é o do desconhecimento das cláusulas por parte do aderente em

cuja redação não interveio. Para obviar a este risco, impõe o artigo 5º da Lei das Cláusulas Contratuais Gerais um dever de comunicação prévia aos aderentes que venham a subscrever tais cláusulas. O cumprimento deste dever obriga a que o contratante comunique as cláusulas contratuais gerais na íntegra e que essa comunicação seja realizada de modo adequado ao negócio em causa, com a antecedência necessária e atendendo, além do mais, à extensão e complexidade das cláusulas. Vale dizer que não se trata apenas de um dever de comunicação que se materializa na mera leitura das cláusulas ao aderente, implicando, na verdade, a explicação do conteúdo de cada uma delas feita no pressuposto de se tratar de um aderente que “use de comum diligência”, como melhor se explicita no artigo 6º da mesma Lei. Especial destaque para o n. 3 daquele artigo 5º, que inverte o ónus da prova ao colocar do lado do contratante, que submete a outrem cláusulas contratuais gerais, o ónus de provar que a comunicação efetuada era adequada e efetiva. Complementa, como se anteviu, o dever de comunicação estipulado no artigo 5º o dever de informação consagrado no preceito seguinte. Assim, no n. 1 do artigo 6º estipula-se que “o contratante que recorra a cláusulas contratuais gerais deve informar, de acordo com as circunstâncias, a outra parte dos aspectos nelas compreendidos cuja aclaração se justifique”. A explicação aqui envolvida deverá ser adequada, como já se disse, à complexidade das cláusulas e eventualmente ao grau de linguagem técnica utilizado.

Em observação da *law in the courts* concluímos que “a exigência de comunicação deve ser cumprida na íntegra, devendo ser adequada e atempada, não se exigindo ao aderente mais do que a diligência comum, aferida em abstrato, mas tendo em conta as circunstâncias típicas de cada caso”, e que “o dever de informação assume uma natureza personalizada e abrange a extensão da cobertura dos riscos e a medida exata dos direitos e obrigações previstos no contrato, pressupondo iniciativas da empresa utilizadora e não apenas um papel passivo desta”<sup>20</sup>.

O legislador confere igualmente a possibilidade de o aderente solicitar os esclarecimentos que entenda, nascendo um dever jurídico de os prestar para o contratante que se socorre das cláusulas contratuais gerais, sempre que sejam razoáveis.

Resulta do exposto que o legislador pretende garantir o conhecimento efetivo das cláusulas contratuais a subscrever pelo aderente. A preterição deste dever, consagrada no artigo 8º da Lei das Cláusulas Contratuais Gerais, implica a exclusão dos contratos singulares das cláusulas cujos conteúdos não foram, na íntegra, comunicados ou cuja comunicação envolveu a violação do dever de informação. Desta forma, não serão tidas como partes integrantes, sendo efetivamente excluídas do contrato, as cláusulas sobre as

quais o contratante não respeitou os comandos dos artigos 5º e 6º. Diz, a este propósito, o artigo 8º que se consideram “excluídas dos contratos singulares: a) As cláusulas que não tenham sido comunicadas nos termos do artigo 5º; b) As cláusulas comunicadas com violação do dever de informação, de molde que não seja de esperar o seu conhecimento efetivo; c) As cláusulas que, pelo contexto em que surjam, pela epígrafe que as precede ou pela sua apresentação gráfica, passem despercebidas a um contratante normal, colocado na posição do contratante real; d) As cláusulas inseridas em formulários, depois da assinatura de algum dos contratantes”. Veja-se que esta norma abarca, igualmente, as denominadas cláusulas-surpresa, mesmo que tenham sido devidamente comunicadas, isto é, as cláusulas que capciosamente aparentam dizer coisa contrária à que realmente dizem.

Verificando-se a necessidade de, nos termos anteriormente descritos, excluir uma ou mais cláusulas do contrato, mantêm-se, ainda assim, os contratos singulares vigorando, como explica o n. 1 do artigo 9º, “na parte afetada as normas supletivas aplicáveis, com recurso, se necessário, às regras de integração dos negócios jurídicos”. Sem embargo, consequência legal mais gravosa terá lugar sempre que se verifique “uma indeterminação insuprível de aspectos essenciais ou um desequilíbrio nas prestações gravemente atentatório da boa-fé”. Neste último caso, a sanção aplicável é a da nulidade.

Como resulta óbvio, pretendem estas medidas, por um lado, tutelar o consumidor, aqui na veste de aderente, e, por outro lado, patentear um efeito dissuasor sobre o predisponente. Diga-se, porém, em abono da verdade, que o efeito de tutela do consumidor acaba, na prática, por ser reduzido considerando que, não raras vezes, não se configuram reais alternativas à contratação oferecida pelo predisponente, levando o aderente a aceitar determinadas cláusulas mesmos quando lhes reconhece um regime desfavorável. Sem embargo, há que ressaltar a importância deste dever jurídico que permitirá, a cada passo, munir o aderente de conhecimentos necessários para um entendimento global e específico da relação jurídica em que é parte, através, por um lado, da própria iniciativa do predisponente, impulsionada pelo dever de informar, e, por outro lado, mediante o dever de responder aos esclarecimentos solicitados.

## **2. O direito à informação no regime dos contratos celebrados à distância e fora de estabelecimento comercial**

Os contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, outrora regulados pelo Decreto-lei 143/2001, de 26 de abril, que transpôs para a ordem jurídica portuguesa a Diretiva 97/7/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio (revogada pela Diretiva 2011/83/CE,

do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores, que altera a Diretiva 93/10/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), são, desde 13 de junho, regulados pelo Decreto-lei 24/2014, de 14 de fevereiro (que procede à transposição da última diretiva mencionada), alterado pela Lei 47/2014, de 28 de julho<sup>21</sup>.

É, pois, recentíssimo este novo regime dos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial. São, de fato, significativas as alterações aportadas no novo diploma que contendem, desde logo, com a denominação dada aos contratos por ele abrangidos. Veja-se, pois, que os anteriormente denominados “contrato ao domicílio e outros equiparados” ganham nova denominação, mais ajustada, de “contratos celebrados fora do estabelecimento comercial”. No seio da matéria objeto deste estudo, há que destacar que se verificou, com o novo diploma, um verdadeiro fortalecimento dos deveres de informação pré-contratual, como resulta do regime fixado no artigo 4º e das palavras do próprio preâmbulo: “no âmbito das regras aplicáveis em matéria de informação pré-contratual, amplia-se o conteúdo da informação a disponibilizar ao consumidor, referindo-se, a título de exemplo, a informação sobre existência de depósitos ou outras garantias financeiras, bem como a informação sobre a funcionalidade e interoperabilidade dos conteúdos digitais”. Advêm, com efeito, da diretiva os objetivos de assegurar um melhor funcionamento do mercado interno no que concerne, além do mais, à informação pré-contratual a disponibilizar aos consumidores intervenientes nestes tipos de contratos.

Cumprir referir, antes de mais, que o anterior regime jurídico já previa um quadro legislativo em matéria de informação pré-contratual (a que chamava informações prévias). Este novo diploma vem, no entanto, detalhar as informações que devem ser disponibilizadas ao consumidor durante a fase que antecede a da conclusão do contrato.

Sob a epígrafe “informação pré-contratual nos contratos celebrados à distância ou celebrados fora do estabelecimento comercial” impõe, o n. 1 do artigo 4º, ao fornecedor do bem ou ao prestador do serviço um dever jurídico de informar o consumidor, em tempo útil e de forma clara e compreensível, sobre uma série de fatos que passa a descrever nas diversas alíneas que se seguem e que fazem uso de todas as letras do alfabeto português<sup>22</sup>. Esta norma aproxima-se, na formulação e nos objetivos que pretende alcançar, daquela outra já estudada e inserta da Lei de Defesa do Consumidor, pesem embora as necessárias diferenças ocasionadas pelas especificidades inerentes aos negócios celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial.

Neste contexto, saem reforçados alguns aspectos da informação a prestar ao consumidor como sejam, por exemplo, os relativos à identidade do profissional, que agora deve indicar expressamente, para além do nome ou firma, o endereço físico onde se encontra estabelecido e a indicação dos meios de comunicação, como o telefone ou o endereço eletrónico, que o profissional tenha colocado à disposição do consumidor para que este entre em contato com aquele de forma célere.

Paralelamente com o referido, o legislador interveio de forma muito pormenorizada nas informações a prestar relativamente à determinação total do preço ou dos serviços a contratar e, bem assim, das modalidades de pagamento, das condições inerentes à entrega do bem ou à prestação do serviço.

Acautelou o legislador que, ainda no período pré-contratual, é essencial o consumidor ter consciência, sempre que aplicável, da inexistência de direito de retratação, ou de livre resolução, bem como da exigência de depósitos ou de outras garantias financeiras.

No âmbito dos conteúdos digitais há que destacar a necessidade de se informar devidamente o consumidor das respectivas funcionalidades e das medidas inerentes à proteção técnica.

Destaque ainda para a necessidade de informar o consumidor das consequências, ao nível do exercício do direito de retratação, para o início da prestação de serviços durante o período em que decorre este direito. Com efeito, poderá o consumidor solicitar expressamente que o início da prestação de serviços tenha lugar antes de decorrido o período referente ao direito de retratação. Porém, nesta situação, mantendo-se embora o direito de retratação, poderão ser exigidos ao consumidor os pagamentos correspondentes proporcionalmente aos serviços prestados. Esta solução é aquela que, em nossa opinião, melhor harmoniza os distintos interesses aqui em conflito. De uma parte, permitirá ao consumidor determinar o início da execução do contrato para um período que lhe convém e que é anterior ao decurso do período de retratação. De outra, mantém a possibilidade de o consumidor se retratar apesar de já se ter dado início à execução do contrato. Por fim, não se prejudica o prestador de serviços que atendeu ao pedido expresso do consumidor e, por isso, tem direito aos pagamentos devidos pelos serviços prestados.

Denota-se, também aqui, a elevada preocupação do legislador, comunitário e nacional, de proteger o consumidor proporcionando-lhe todas as condições para formar, livre e conscientemente, a sua vontade.

O artigo 5º cuida dos requisitos de forma nos contratos celebrados à distância. Merece anotação o requisito mencionado no n. 4 deste artigo o qual refere que “quando a conclusão da encomenda implicar a ativação de um

botão ou função semelhante, o botão ou a referida função é identificada de forma facilmente legível, apenas com a expressão «encomenda com obrigação de pagar» ou uma formulação correspondente e inequívoca, que indique que a realização da encomenda implica uma obrigação de pagamento ao profissional”. Pretende-se, de novo, evitar *ex ante* compromissos jurídicos indesejados. De salientar ainda os n.ºs 6 e 7 do mesmo preceito, que determinam que “em caso de comunicação por via telefónica, a identidade do fornecedor do bem ou prestador de serviços ou do profissional que atue em seu nome ou por sua conta e o objetivo comercial da chamada devem ser explicitamente comunicados no início de qualquer contato com o consumidor” e que “quando o contrato for celebrado por telefone, o consumidor só fica vinculado depois de assinar a oferta ou enviar o seu consentimento escrito ao fornecedor de bens ou prestador de serviços, exceto nos casos em que o primeiro contato telefónico seja efetuado pelo próprio consumidor”.

A informação sobre restrições geográficas à entrega e aos meios de pagamento aceites deve estar claramente enunciada nos sítios da internet dedicados ao comércio eletrónico, conforme artigo 7º, sob pena, além do mais, de constituição de contraordenação prevista e punida nos termos do artigo 30º do mesmo diploma.

Em caso de incumprimento do dever de informação, podem ocorrer diversas consequências consoantes à informação preterida.

Assim, se a informação preterida ou prestada deficientemente respeitar a eventuais encargos suplementares ou a outros custos, previstos nas alíneas d), e), f), g) e h) ou quanto aos custos de devolução dos bens referidos na alínea l), todas do n. 1 do artigo 4º, ficará o consumidor desobrigado destas obrigações. Não terá, pois, de os pagar. Compete ao fornecedor de bens ou ao prestador de serviços provar que cumpriu estas informações. A cominação determinada e a inversão do ónus da prova conduzirão, por certo, a cuidados acrescidos do profissional no que toca a prestar estas informações.

Característica essencial destes contratos é o direito de retratação<sup>23</sup>, aqui denominado de direito de livre resolução, que concede ao consumidor o direito de resolver o contrato sem “incorrer em quaisquer custos, para além dos estabelecidos no n. 3 do artigo 12º e no artigo 13º quando for caso disso, e sem necessidade de indicar o motivo, no prazo de 14 dias”<sup>24</sup>. Note-se, porém, que se o fornecedor de bens ou prestador de serviços não “cumprir o dever de informação pré-contratual determinado na alínea j) do n. 1 do artigo 4º,

O legislador  
pretende garantir  
o conhecimento  
efetivo das  
cláusulas  
contratuais a  
subscrever pelo  
aderente

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”. Pode, no entanto, o profissional cumprir o dever de informação pré-contratual no decurso do prazo estipulado no n. 2, caso em que o consumidor disporá de 14 dias para resolver o contrato contados da data da recepção da informação relativa a este direito<sup>25</sup>.

Quanto ao mais, aplicar-se-ão as regras e as consequências já avançadas aquando da análise da Lei de Defesa do Consumidor.

### **3. O direito à informação no regime jurídico dos contratos de fornecimento de serviços essenciais**

Coube à Lei 23/96, de 23 de julho, criar no ordenamento jurídico português alguns dos mecanismos destinados a proteger o utente de serviços públicos essenciais, como se pode ler no pequeno preâmbulo que antecede o normativo<sup>26</sup>.

Tal como nos demais contratos, também estes devem ser norteados pelo princípio da boa-fé. Desnecessária era, por isso, a instrução dada, nesse sentido, pelo artigo 3º da lei, que estipula que o prestador do serviço deve proceder de boa-fé e em conformidade com os ditames que decorram da natureza pública do serviço, tendo igualmente em conta a importância dos interesses dos utentes que se pretende proteger. É, porém, no artigo seguinte que são delineadas as obrigações referentes à informação a prestar ao consumidor. Esta norma, à semelhança das anteriormente analisadas a este propósito, realça a necessidade de a informação ser prestada de forma conveniente. A informação a prestar nestes domínios versará sobre as condições em que o serviço é fornecido e obriga o prestador de serviços a propiciar “todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias”. Este normativo inclui, no n. 2, orientações específicas sobre as informações a prestar no âmbito das tarifas a aplicar, referindo que o prestador de serviços deverá informar diretamente e “de forma atempada e eficaz sobre as tarifas aplicáveis pelos serviços prestados, disponibilizando-lhes informação clara e completa sobre essas tarifas”. O n. 3 do mesmo preceito dispõe sobre a mesma matéria do n. 2, isto é, sobre as informações referentes às tarifas, mas, desta feita, tem como destinatários os prestadores de serviços de comunicações eletrónicas. Neste número, impõe-se que estes informem “regularmente, de forma atempada e eficaz, os utentes sobre as tarifas aplicáveis aos serviços prestados, designadamente as respeitantes às redes fixa e móvel, ao acesso à Internet e à televisão por cabo”.

O dever de informação verifica-se, assim, tanto na fase pré-contratual como durante toda a execução do contrato.

Ainda nesta sede não será despidiendo chamar à colação os dizeres do artigo 5º; prescreve este normativo que a suspensão do fornecimento do serviço público, salvo caso furtuito ou de força maior, apenas pode ocorrer depois de dirigido ao utente o pré-aviso adequado. Ora, em caso de mora do utente, situação que, na maior parte das vezes, motiva a suspensão do serviço, deverá este ser avisado por escrito, com a antecedência mínima de 20 dias relativamente à data da suspensão. Este aviso deverá levar incluída a informação concernente aos meios que o utente “tem ao seu dispor para evitar a suspensão do serviço e, bem assim, para a retoma do mesmo, sem prejuízo de poder fazer valer os direitos que lhe assistam nos termos gerais”.

Considerando que não decorrem deste diploma consequências específicas e adicionais às determinadas pelo regime geral, seremos novamente conduzidos para este regime sempre que, neste particular, ocorram violações ao direito de informação do consumidor.

Neste ponto dos serviços públicos essenciais, não podemos deixar de referir, de forma meramente sumária, as diretrizes da Lei 5/2004, de 10 de fevereiro, a chamada Lei das Comunicações Eletrónicas<sup>27</sup>. Entre os objetivos desta regulação, apontado no artigo 5º, consta, na alínea c) do n. 1, o de “defender os interesses dos cidadãos”. Adiante, a alínea d) do n. 4 refere que compete à Autoridade Reguladora Nacional (ANR) neste domínio “promover a prestação de informações claras, exigindo, especialmente, transparência nas tarifas e nas condições de utilização dos serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público”.

As regras para a celebração destes contratos estão definidas no artigo 48º e incluem, naturalmente, a necessidade de o prestador do serviço fornecer um enorme conjunto de informações que garanta os direitos do consumidor. Veja-se que, nos termos do n. 10 deste artigo 48º, a “ANR pode determinar a imediata cessação da utilização dos contratos em uso pelas empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público ou a sua adaptação, quando verifique a sua desconformidade com as regras fixadas na legislação cuja aplicação lhe cabe supervisionar ou com qualquer determinação proferida no âmbito das suas competências, seguindo, para o efeito, o procedimento previsto no artigo 110º”<sup>28</sup>.

Ainda no domínio dos serviços públicos essenciais, é de considerar o regime jurídico dos serviços municipais de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos regulado pelo Decreto-lei 194/2009, de 20 de agosto.

Neste diploma também transparece a preocupação de acautelar os direitos do consumidor e de lhe garantir o acesso à informação necessária. Sob a epígrafe “direito à informação”, estipula o artigo 61º que os “utilizadores têm direito a ser informados de forma clara e conveniente pela entidade gestora das condições em que o serviço é prestado, em especial no que toca aos tarifários aplicáveis”. Denota-se, novamente, preocupação legislativa em assegurar que os utentes sejam informados dos preços a pagar pela utilização do serviço. Dispõe ainda este preceito: “As entidades gestoras devem dispor de um sítio na Internet no qual seja disponibilizada informação essencial sobre a sua atividade, nomeadamente: a) Identificação da entidade gestora, suas atribuições e âmbito de actuação; b) Estatutos e contrato relativo à gestão do sistema e suas alterações, quando aplicável; c) Relatório e contas ou documento equivalente de prestação de contas; d) Regulamentos de serviço; e) Tarifários; f) Condições contratuais relativas à prestação dos serviços aos utilizadores; g) Resultados da qualidade da água, no caso de entidades gestoras do serviço de abastecimento de água, bem como outros indicadores de qualidade do serviço prestado aos utilizadores; h) informações sobre interrupções do serviço; i) Contatos e horários de atendimento”.

Por sua vez, menciona o n. 3 do artigo 63º, respeitante aos contratos de fornecimento e de recolha, que “a entidade gestora deve disponibilizar aos utilizadores, por escrito e no momento da celebração do contrato de fornecimento, as condições contratuais da prestação do serviço, incluindo informação clara e precisa acerca dos principais direitos e obrigações dos utilizadores e da entidade gestora, nomeadamente, quanto à medição, faturação, cobrança, condições de suspensão do serviço, tarifário, reclamações e resolução de conflitos”.

A sanção para a preterição dos deveres de informação supramencionados encontra-se estipulada, desde logo, no artigo 72º, que indica que: “constitui contraordenação, punível com coima de € 7.500 a € 44.890, no caso de pessoas coletivas, a prática dos seguintes atos ou omissões: incumprimento dos deveres de informação previstos nos n.ºs 2 a 4 do artigo 61º e no n. 6 do artigo 80 e falta de prestação de informação aos utilizadores sobre as condições contratuais nos casos previstos no n. 3.”

Paralelamente com as sanções especificamente traçadas neste diploma, serão de aplicar, sempre que cumpram os respectivos pressupostos, as consequências que já adiantamos para o incumprimento do dever de informação e que constam da Lei de Defesa do Consumidor e da aplicação das regras do Código Civil.

#### **4. O direito à informação no regime jurídico dos contratos de seguro**

De forma muito breve, podemos definir, com Pedro Romano Martinez, o contrato de seguro como “o contrato aleatório por via do qual uma das partes (o segurador) se obriga, mediante o recebimento de um prémio, a suportar um risco, liquidando o sinistro que venha a ocorrer”<sup>29</sup>.

Foi com agrado que verificámos, aquando da publicação do diploma, que ele procurava, além do resto, proteger a parte contratual mais débil. No que aqui nos preocupa, este diploma procedeu, como se antevê pela leitura do preâmbulo, “a uma uniformização tendencial dos deveres de informação prévia do segurador ao tomador do seguro”. O regime geral aqui regulado e o único que vamos tratar foi, posteriormente, objeto de desenvolvimento legislativos em diplomas autónomos direcionados a determinados contratos de seguro em particular (como sucede, por exemplo, com o contrato do seguro de vida).

Estabelece o artigo 18º do diploma em análise que, para além de todas as indicações a incluir obrigatoriamente na apólice, deve o segurador prestar ao tomador de seguro todos os esclarecimentos exigíveis e informar, particularmente, sobre um conjunto exemplificativo e discriminado de aspectos. De entre estes, ressaltam, tal como nas situações anteriormente vistas, as informações relativas à identidade do segurador, ao preço total do prémio, às modalidades de pagamento e às consequências da falta de pagamento. Ainda desta norma resulta o dever de informar sobre aspectos particularmente direcionados para este tipo de contrato como sejam os relacionados com as exclusões e as limitações da cobertura, os agravamento ou bónus que possam ser aplicados, o montante mínimo do capital nos seguros obrigatórios, entre outros. Note-se que as informações destacadas neste artigo deverão ser cumuladas com outras que eventualmente devam ser aplicadas em função do tipo de contrato em particular ou da forma como este é celebrado. Assim, por exemplo, se se tratar de um contrato de seguro celebrado à distância há que cumular ambos os regimes, como resulta, aliás, de forma expressa do artigo 19º. Trata-se de informação prévia à celebração do contrato e, por isso, deve ser prestada em momento anterior. Exige o legislador que o segurador preste tais informações por escrito e em língua portuguesa, salvo nas situações que expressamente excepciona.

O legislador vai ainda mais longe no que toca ao dever de informação a cargo do segurador e impõe-lhe, no artigo 22º, um dever especial de esclarecimento. Com este dever fica o segurador obrigado a analisar a situação

em concreto e, em função dela, “esclarecer o tomador de seguro acerca de que modalidades de seguro, entre as que ofereça, são convenientes para a concreta cobertura pretendida”. Detalhadamente deve o segurador esclarecer todos os pedidos apresentados pelo tomador e, por sua iniciativa, alertá-lo para o âmbito da cobertura proposta, referindo expressamente questões de elevada importância como sejam as ligadas aos denominados períodos de carência, às circunstâncias de cessação do contrato por parte do segurador e ainda às inerentes aos riscos de ruptura de garantia.

O incumprimento deste dever de informar resulta, de novo, na responsabilidade civil, apurada e exercida nos termos gerais. Desnecessário seria que a lei o dissesse expressamente, pois, como vimos, será essa a sorte de todos os incumprimentos neste âmbito, mas o legislador quis reforçar este regime e veio lembrá-lo no n. 1 do artigo 23º. A esta consequência adicionou o legislador uma outra: a do direito de resolução do contrato, por parte do tomador, sempre que este incumprimento tenha afetado a sua decisão de contratar e desde que não tenha sido acionada a cobertura por terceiro. Contrariamente à denominação apresentada na Lei de Defesa do Consumidor, recorde-se, direito de retratação, vem o legislador, bem no nosso entender, optar expressamente pela terminologia de “direito de resolução”. O exercício deste direito deve ocorrer no prazo de 30 dias a contar da recepção da apólice e implica a devolução da totalidade do prémio paga, visto que produz efeitos retroativos. Da mesma sorte goza o contrato de seguro cujas condições da apólice sejam distintas das informações prestadas antes da celebração do contrato.

Fora do âmbito de análise deste estudo e, por isso, pouco relevante para o mesmo são inúmeros deveres de informação que recaem sobre o tomador do seguro e que se encontram expressamente definidos ao longo de todo o diploma (ver, por exemplo, entre outros, os artigos 24º, 78º, 87º, 91º).

## **5. O direito à informação no regime jurídico dos contratos de crédito a consumidores**

O acervo legislativo que regulava este assunto e que se materializava, a nível nacional, no disposto no Decreto-lei 359/91, de 21 de setembro, revelou-se de extrema importância no âmbito da informação a prestar ao consumidor, em particular, na fase pré-contratual. Foi entretanto revogado por ocasião da necessidade de transposição de normas comunitárias exigidas face à evolução sentida neste campo em particular. Assim, atualmente rege esta matéria o Decreto-lei 133/2009, de 2 de junho, que procedeu à transposição para o nosso ordenamento da Diretiva 2008/48/CE, de 23

de abril, do Parlamento Europeu e do Conselho, relativa a contratos de crédito aos consumidores, que exprime a urgência na realização de um mercado comunitário de produtos e serviços financeiros, quer prevendo a uniformização da forma de cálculo e dos elementos incluídos na TAEG, quer reforçando os direitos dos consumidores, nomeadamente o direito à informação pré-contratual. Merece ainda distinção a obrigatoriedade de o credor avaliar a solvabilidade do consumidor em momento prévio ao da celebração do contrato.

O artigo 6º do diploma que ora se analisa vem tratar da informação pré-contratual<sup>30</sup>. Refere-se aqui, como usual nestas matérias, um extenso rol de informações a prestar pelo credor ao consumidor, na fase prévia à da conclusão do negócio. Primeiramente, tenta-se assegurar que o credor forneça ao consumidor informações para que este se sinta capaz de decidir a oferta que melhor se ajuste à sua situação concreta. Na esteira da diretiva, determina o n. 2 do mesmo artigo 6º que as informações sejam prestadas em suporte de papel (ou noutro suporte com carácter duradouro) através da ficha sobre “informação normalizada europeia em matéria de crédito a consumidores” (que se encontra no anexo II ao decreto-lei). Atente-se, no entanto, nas regras especiais para os contratos celebrados por telefone (matéria regulada no âmbito do regime jurídico da contratação à distância de serviços financeiros), que “a descrição das principais características do serviço financeiro a fornecer deve incluir, pelo menos, os elementos referidos nas alíneas c), d), e), f), g) h) e p) do n. 3 do presente artigo e na alínea c) do n. 2 do artigo 8º, bem como a TAEG ilustrada através de exemplo representativo e o custo total do crédito imputável ao consumidor”.

Assim, todas as informações insertas nas várias alíneas do n. 3 do artigo 6º devem constar da predita ficha. Outras, querendo o credor prestá-las, deverá fazê-lo por via de outro documento que apensarão à ficha, nos termos do n. 4.

Quando se trate de contrato celebrado a pedido do consumidor, através de um meio de comunicação à distância que não permita que as informações sejam prestadas nos exatos termos prescritos pelo artigo 6º, o credor deve “facultar ao consumidor, na íntegra e imediatamente após a celebração do contrato de crédito, as informações pré-contratuais devidas através da ficha da «informação normalizada europeia em matéria de crédito a consumidores”.

O artigo 7º estipula o dever de assistência ao consumidor referindo que o credor deve prestar ao consumidor os esclarecimentos adequados a que este tome a decisão certa sobre o negócio em causa. Estes esclarecimentos que englobam, entre outros aspectos, a explicação sobre as características essenciais dos produtos propostos e as consequências da falta de pagamento

deverão permitir ao consumidor avaliar se o contrato proposto é adequado às suas necessidades e às suas capacidades financeiras.

Já o artigo 8º respeita às informações pré-contratuais a fornecer nos casos dos contratos de crédito sob a forma de facilidade de descoberto e noutros contratos de crédito especiais.

Privamo-nos de transcrever o conteúdo das dezenove alíneas do n. 3 do artigo 6, mas pela quantidade referida bem se vê que se trata, como já se disse, de extensa listagem. A estas acrescentam todas as outras informações que indicamos de forma sumária. Cabe, portanto, perguntar, com Mário Frota, se “um tão extenso rol de informações ainda nas primícias negociais não constituirá decisivo obstáculo à integral satisfação dos ditames da lei, a que se aliará a proverbial iliteracia dos consumidores, não suprida porque inexistentes as ações de informação e de educação financeira apropriadas, amiúde afirmadas mas permanentemente denegadas, já que, como proclamavam os romanos, *summum jus summa injuria...*”<sup>31</sup>

Em caso de preterição destes deveres assistirá ao consumidor o recurso ao instituto da responsabilidade pré-contratual, na qual poderá reclamar o ressarcimento dos danos advenientes da falta de honestidade da contraparte. Em particular, poderá o consumidor deitar mão ao artigo 8º da Lei de Defesa do Consumidor e, sempre que este preceito não acolha a sua situação, ao artigo 227º do Código Civil, nos termos atrás referidos.

## **6. O direito à informação no regime dos contratos à distância de serviços financeiros em especial**

O Decreto-lei 95/2006, de 29 de maio, “estabelece o regime aplicável à informação pré-contratual e aos contratos relativos a serviços financeiros prestados a consumidores através de meios de comunicação à distância pelos prestadores autorizados a exercer a sua atividade em Portugal” e procede à transposição da Diretiva 2002/65/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de setembro, relativa a comercialização à distância de serviços financeiros prestados a consumidores<sup>32</sup>.

O regime específico da informação vem regulado nos artigos 11º a 17º do presente diploma. Tratam estes preceitos de regular a forma e o momento da prestação de informações, referindo que devem ser comunicadas em papel ou noutro suporte duradouro e que se trata de informação pré-contratual e, por isso, a ser prestada antes da celebração do contrato. A informação deve ser clara e perceptível. Deve o prestador de serviços informar especificamente o consumidor de todos os aspectos descritos nas várias alíneas do artigo 13º, que se relaciona diretamente com elementos relativos à identidade dos

prestadores de serviços. No artigo seguinte, estipulam-se as informações sobre o serviço financeiro objeto do contrato a celebrar. A informação aqui relatada e exigida é, no fundo e *mutatis mutandis*, a que já vimos nos contratos anteriores, como é o caso da descrição das principais características do serviço financeiro e dos elementos relativos ao preço. Estipula-se, de seguida, no artigo 15º a informação relativa ao contrato à distância e no artigo que sucede a informação referente aos sistemas de indenização aos investidores e de garantia de depósitos e, bem assim, à existência ou não de meios extrajudiciais de resolução alternativa de litígios e respectivo modo de acesso, isto é, aos denominados mecanismos de proteção. Por sua vez, a informação adicional vem regulada no artigo 17º.

A preterição destes deveres faz o respectivo titular incorrer em contraordenação, punível com coima de 2.500 euros a 1.500.000 euros, se praticada por pessoa coletiva, e de 1.250 euros a 750.000 euros, se praticada por pessoa singular, nos termos do artigo 35º.

## Conclusões

Com a categoria de direito fundamental, o direito à informação dos consumidores assume especial relevância na função última deste ramo jurídico que, como se sabe, coincide com a proteção da parte considerada mais débil no âmbito das relações jurídicas de consumo, reclamando, por assim ser, tratamento jurídico específico.

Foram objeto do estudo que ora finda as normas jurídicas direcionadas a definir o conteúdo do direito à informação devido aos consumidores, as formas de o concretizar e, bem assim, as consequências advenientes do não cumprimento, ou do cumprimento defeituoso, do dever que este direito faz nascer.

A importância legislativa desta temática demandou, do legislador nacional e do legislador da União Europeia, a determinação de um quadro normativo exaustivamente detalhado no que respeita, sobretudo, ao conteúdo da informação a prestar pelo profissional e às consequências para a preterição de tais deveres.

Certo é que o direito à informação do consumidor recebe tratamento jurídico em dois planos distintos. Por uma parte, de forma genérica, e, por isso, aplicável a todas as relações de consumo, na Lei de Defesa do Consumidor. Por outra parte, de forma expressa, em cada um dos diplomas autónomos direcionados para regular relações jurídicas de consumo especiais.

Na Lei de Defesa do Consumidor o tratamento desta questão espalha-se por dois contextos distintos: um direito à informação em geral (artigo 7º) e um direito à informação em particular (artigo 8º).

No quadro normativo geral, a regulação do direito à informação, enquanto direito subjetivo, aquele que melhor acautela individualmente o consumidor, encontra-se no artigo 8º. Vimos que subjacente a esta norma está o espírito enformador do princípio da boa-fé, tratado no artigo 227º do Código Civil.

Concluimos igualmente que a informação que é devida aos consumidores é uma informação clara, objetiva e adequada para que este possa decidir em consciência sobre a conclusão do contrato.

Dá-se incumprimento do dever de informar nos casos de omissão completa de informação e ainda nas situações em que a informação é insuficientemente prestada ou prestada de forma ilegível ou ambígua que comprometa a utilização adequada do bem ou do serviço.

Do estudo que precede, verificámos ainda que o funcionamento dos regimes jurídicos definidos nos artigos 8º da Lei de Defesa do Consumidor, por um lado, e do artigo 227º do Código Civil, por outro, não se excluem mutuamente podendo, por isso, a sua aplicação coexistir na mesma relação jurídica desde que, naturalmente, cumpridos os pressupostos e as condições que lhe subjazem.

Tratámos as consequências originadas pela preterição do dever de informar de onde constam duas particularmente relevantes pelas implicações jurídicas que acarretam. Assim, por um lado, e com o intuito de concretizar ex post a liberdade contratual restringida ex ante, o consumidor goza do direito de retratação do contrato (com as devidas considerações terminológicas que efetuámos a este propósito), no prazo de sete dias úteis a contar da data de recepção do bem ou da data de celebração do contrato de prestação de serviços. Por outro lado, acresce e cumula com esta consequência a da responsabilidade civil do profissional pelos danos causados ao consumidor.

Da análise efetuada a alguns dos principais diplomas que regulam determinadas relações jurídicas de consumidor, verificámos que, em todos eles, o tratamento do direito à informação assenta no princípio da boa-fé. As principais diferenças legislativas que podemos apontar residem, mais do que na qualidade do conteúdo do direito à informação, no detalhe que lhes é atribuído.

Concluimos, igualmente, que independentemente do diploma em causa, desde que verificados os pressupostos para o efeito, poderá o consumidor lançar mão de vários regimes: i) o especialmente regulado no diploma, ou diplomas, que rege(m) a relação de consumo em particular; ii) o da Lei de Defesa do Consumidor; iii) o do Código Civil.

## Notas

<sup>1</sup> Recordem-se as emblemáticas e amplamente citadas palavras de John F. Kennedy que bem acolhem esta consciencialização universal ao expressar que “Consumers, by definition, include as all”. Esta mensagem ao Congresso, de 1962, acabou por representar um dos maiores impulsos à criação de normas protetoras do consumidor, na esteira, aliás, de movimentos que se começavam a fazer sentir em várias frentes (como foi o caso, entre outro, do fortalecimento do Pure Food and Drug Act que, em 1938, passou a regular igualmente os cosméticos). Para aprofundar a evolução histórica do Direito do Consumo e sobre a mensagem de John F. Kennedy, *vd.* HIPPEL, Eike Von. *Verbraucherchutz*. 3ed. Tübingen: J.C. Mohr, 1986, p. 25 e ss.

<sup>2</sup> Para uma breve aproximação à evolução do direito à informação do consumidor, *vd.* REBELO. Fernanda Neves, O Direito à informação do Consumidor na Contratação à Distância, in *Liber Amicorum de Mário Frota (Estudos de homenagem)*, Almedina, 2012, p. 113 e ss. Para maiores desenvolvimentos sobre o Direito do Consumo *cf.* ALMEIDA, Ferreira de, *Direito do Consumo*, Almedina, Coimbra, 2005 e LEITÃO, Luís Menezes (coord.), *Estudos do Instituto do Direito do Consumo*, Almedina, Coimbra, 2005.

<sup>3</sup> A este propósito, *vd.* MIRANDA, Jorge, *Direito da Economia*, Faculdade de Ciências Humanas da Universidade Católica Portuguesa, Lisboa, 1982/1983 (policopiado), p. 507 e 508.

<sup>4</sup> Estes direitos, quando consubstanciados no artigo 11º da CRP, integravam a Organização Económica da Constituição passando, posteriormente, em 1989, aquando da revisão constitucional, a fazer parte do leque dos direitos fundamentais, de natureza económico-social. Para maiores desenvolvimentos, *vd.* ANDRADE, Vieira de, «Os direitos dos consumidores como direitos fundamentais na Constituição Portuguesa de 1976», in *Estudos do Direito do Consumidor*, n. 5, Centro de Direito do Consumo, Coimbra, 2003.

<sup>5</sup> No plano europeu foram emanadas diretivas de referência, como sejam, a relativa à responsabilidade do produtor (Diretiva 85/374/CEE, de 25 de julho), a referente a contratos celebrados fora do estabelecimento (Diretiva 85/577/CEE, 20 de dezembro), a relativa ao crédito ao consumo (Diretiva 87/102/CE, de 22 de dezembro), a referente aos direitos reais de habitação periódica (Diretiva 94/47/CE, de 26 de outubro), a relacionada com as vendas à distância (Diretiva 97/7/CE, de 20 de maio), a dirigida às vendas de bens de consumo (Diretiva 99/44/CE, de 25 de maio). Neste mesmo período, foram igualmente adotados diplomas importantes, a saber, o Decreto-Lei 238/86, de 19 de agosto, referente à obrigatoriedade do uso da língua portuguesa nas informações sobre os bens ou serviços oferecidos ao público, (alterado em 1988, por via do Decreto-lei 42/88, de 6 de fevereiro, e do Decreto-lei 62/88, de 27 de fevereiro, no que respeita a máquinas, aparelhos, utensílios e ferramentas), o Decreto-lei 253/86, de 25 de agosto, (alterado pelo Decreto-lei 73/94, de 3 de março), que veio definir as práticas comerciais incidindo em particular sobre a redução dos preços e o Decreto-lei 213/87, de 28 de maio, que regula os bens e serviços considerados perigosos para o consumidor. Também a legislação referente às cláusulas contratuais gerais se revelou de extrema importância nesta sede (Decreto-lei 446, de 31 de agosto, alterado pelo Decreto-lei 249/99, de 7 de julho, e pelo Decreto-lei 323/2001, de 17 de dezembro). Ainda no século XX, foram publicados alguns diplomas de relevo, com especial destaque para a Lei de Defesa do Consumidor (Lei 24/96, de 31 de julho, alterada pela Lei 85/98, de 16 de dezembro, pelo Decreto-lei 67/2003, de 8 de abril, e pela Lei 10/2013, de 28 de janeiro, e pela Lei 47/2014, de 28 de julho), para a legislação referente à habitação periódica (Decreto-lei 275/93, de 5 de agosto, alterado pelo Decreto-lei 180/99, de 22 de maio, pelo Decreto-lei 22/2002, de 31 de janeiro, pelo Decreto-lei 76-A/2006, de 29 de março, pelo Decreto-lei 116/2008, de 4 de julho, e pelo Decreto-lei 37/2011, de 10 de março), para as matérias inerentes à responsabilidade por produtos defeituosos (Decreto-lei 383/89, de 6 de novembro, alterado pelo

Decreto-Lei 131/2001, de 24 de abril), para a Lei 83/95, de 31 de agosto, sobre a ação popular, para as matérias da Resolução extrajudicial de conflitos de consumo (Decreto-lei 146/99, de 4 de maio), para a Lei dos serviços públicos essenciais (Lei 23/96, de 26 de julho, alterada pela Lei 5/2004, de 10 de fevereiro, pela Lei 12/2008, de 26 de fevereiro, pela Lei 24/2008, de 2 de junho, pela Lei 6/2011 de 10 de março, pela Lei 44/2011, de 22 de junho, e pela Lei 10/2013, de 28 de janeiro), para o Regime aplicável às cauções nos contratos de fornecimento aos consumidores dos serviços públicos essenciais (Decreto-lei 195/99, de 8 de junho, alterado pelo Decreto-lei 100/2007, de 2 de abril), para a legislação sobre os preços (Decreto-lei 138/90, de 26 de abril, alterado pelo Decreto-lei 162/99, de 13 de maio, este retificado pela Declaração de retificação 10-AF/99, de 31 de maio), para o Código da publicidade (Decreto-lei 330/90, de 23 de outubro, alterado pelo Decreto-lei 74/93, de 10 de março, pelo Decreto-lei 6/95, de 17 de janeiro, pelo Decreto-lei 61/97, de 25 de março, pela Lei 31-A/98, de 14 de julho, pelo Decreto-lei 275/98, de 9 de setembro, pelo Decreto-lei 51/2001, de 15 de fevereiro, pelo Decreto-lei 332/2001, de 24 de dezembro, pela Lei 32/2003, de 22 de agosto, pelo Decreto-lei 224/2004, de 4 de dezembro, pela Lei 37/2007, de 14 de agosto, pelo Decreto-lei 57/2008, de 26 de março, e pela Lei 8/2011, de 11 de abril). O labor legislativo continuou no século XXI sendo de destacar os seguintes diplomas com relevo para estas matérias: o da compra e venda de bens de consumo e garantias (Decreto-lei 67/2003 (alterado pelo Decreto-lei 84/2008, de 21 de maio); o dos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento e outras modalidades de venda e de prestação de serviços (Decreto-lei 24/2014, de 14 de fevereiro, alterado pela Lei 47/2014, de 28 de julho); o do crédito ao consumo (Decreto-lei 133/2009, de 2 de junho, retificado pela Declaração de Retificação 55/99, de 31 de julho, e alterado pelo Decreto-lei 72-A/2010, de 18 de junho, e pelo Decreto-lei 42-A/2013, de 28 de março), práticas comerciais com redução de preço (saldos, promoções, liquidações) (Decreto-lei 70/2007, de 26 de março – retificado pela Declaração de retificação 47-A/2007, de 25 de maio); o das práticas comerciais desleais (Decreto-lei 57/2008, 26 de março); o das agências de viagem e viagem organizadas (Decreto-lei 61/2011, de 6 de maio, alterado pelo Decreto-lei 199/2012, de 24 de agosto, e pelo Decreto-lei 26/2014, de 14 de fevereiro); o do comércio eletrónico (Decreto-lei 7/2004, de 7 de janeiro, alterado pelo Decreto-lei 62/2009, de 10 de março, pela Lei 46/2012, de 29 de agosto e pela Lei 42/2013, de 3 de julho); o do Livro de reclamações (Decreto-lei 156/2005, de 15 de setembro, alterado pelo Decreto-lei 371/2007, de 6 de novembro, pelo Decreto-lei 118/2009, de 19 de maio, pelo Decreto-lei 317/2009, de 30 de outubro, e pelo Decreto-lei 242/2012, de 7 de novembro); o da ação inibitória (Lei 25/2004, de 8 de julho); o das Comunicações Eletrónicas (Lei 5/2004, de 10 de fevereiro, retificada pela Declaração de retificação 32-A/2004, de 10 de abril, e alterada pelo Decreto-lei 176/2007, de 8 de maio, pela Lei 35/2008, de 28 de julho, pelo Decreto-lei 123/2009, de 21 de maio, pelo Decreto-lei 258/2009, 25 de setembro, pela Lei 46/2011, de 24 de junho, pela Lei 51/2011, de 13 de setembro, pela Lei 10/2013, de 28 de janeiro, e pela Lei 42/2013, de 3 de julho); o dos serviços de desbloqueamento de equipamentos e rescisão do contrato durante o período de fidelização (Decreto-lei 56/2010, de 1 de junho); o do arredondamento da taxa de juro nos contratos de crédito à habitação (Decreto-lei 240/2006, de 22 de dezembro e Carta Circular do Banco de Portugal 1/2008, de 9 de janeiro); o do arredondamento da taxa de juro nos contratos de *leasing*, aluguer de longa duração, *factoring* e outros (Decreto-lei 171/2007, de 8 de maio, alterado pelo Decreto-lei 88/2008, de 29 de maio), o das práticas comerciais das instituições de crédito nos contratos de crédito à habitação (Decreto-lei 51/2007, de 7 de março, alterado pelo Decreto-lei 88/2008, de 29 de maio, e pelo Decreto-lei 192/2009, de 17 de agosto); o da Renegociação e mobilidade dos contratos de crédito (Decreto-lei 171/2008, de 26 de agosto); o do regime jurídico do contrato de seguro (Decreto-lei 72/2008, de 16 de abril, retificado pela Declaração de Retificação 32ªA/2008, de 13 de junho, por sua vez retificada pela Declaração de Retificação 39/2008, de 23 de julho), o

do dever de informação do segurador ao beneficiário dos contratos de seguros de vida, de acidentes pessoais e das operações de capitalização com beneficiário em caso de morte, e registo central destes contratos de seguro e operações de capitalização (Decreto-lei 384/2007, de 19 de novembro).

<sup>6</sup> *Vd.* PINTO, Paulo Mota, Princípios relativos aos deveres de informação no comércio à distância, *Estudos de Direito do Consumidor*, n. 5, Centro de Direito do Consumo, Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, Coimbra, 2003, p. 189.

<sup>7</sup> Sobre a natureza jurídica do Direito do Consumo *vd.* CORDEIRO, Menezes, «Da natureza civil do direito do consumo», in *O Direito*, ano 136, IV, Coimbra, 2004. CARVALHO, Jorge Morais de, *Os Contratos de Consumo. Reflexão sobre a Autonomia Privada no Direito do Consumo*, Almedina, Coimbra, 2012.

<sup>8</sup> *Vd.*, entre outros, MONTEIRO, Pinto, «Sobre o direito do consumidor em Portugal», in *SubJudice 24 – O Estado do Direito do Consumidor*, n. 24, Almedina, Coimbra, 2003.

<sup>9</sup> Pegado Liz refere ainda que “é neste quadro que avulta a noção de ‘informação adequada’ onde a qualidade e não a quantidade deve ser privilegiada de forma a corresponder às reais necessidades e expectativas dos consumidores, aferida em função da sua finalidade, conteúdo, apresentação e contexto. Contrariamente ao que recentes textos da Comissão apregoam, não é a quantidade da informação que conta; a informação deve corresponder às reais necessidades e às expectativas dos consumidores e a sua adequação deve ser aferida em função da finalidade, do conteúdo, da apresentação e do contexto”. Cfr. LIZ, Jorge Pegado, «Tendências internacionais e nacionais da política de protecção dos consumidores», in *Actas do I Congresso Internacional do OBSERVARE – 1st International Conference*, 16, 17 e 18 de novembro de 2011, Universidade Autónoma de Lisboa/Fundação Calouste Gulbenkian, disponível em <http://observare.ual.pt/conference>, última consulta a 17/10/2014. Ainda sobre a mesma temática cfr. LIZ, Jorge Pegado, «Algumas reflexões a Propósito do Direito dos Consumidores à Informação», in *Liber Amicorum de Mário Frota (Estudos de homenagem)*, Almedina, 2012.

<sup>10</sup> *Vd.*, entre outros, MONTEIRO, Pinto, «A proteção do consumidor de serviços essenciais», in *Estudos do Direito do Consumidor*, n. 2, Centro de Direito do Consumo, Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, Almedina, Coimbra, 2000, p. 334.

<sup>11</sup> Sobre o deficiente enquadramento legal destes preceitos, refere Morais de Carvalho que “os três últimos números do artigo 7º encontram-se deslocados, uma vez que, tal como no que respeita às questões tratadas no artigo 8º, não estão em causa problemas de informação. O uso da língua portuguesa (n. 3 do artigo 7º) ainda se pode considerar abrangido na obrigação de promover a informação a cargo do Estado e das outras entidades públicas referidas; no entanto, o espírito da norma é mais amplo incluindo também uma imposição a todos os profissionais de, nas relações com os consumidores, utilizarem a língua portuguesa nas suas declarações, podendo, neste caso, a informação ter uma função de promessa, o que compromete a sua qualificação como informação. No caso do n. 5 do artigo 7º, não só não se trata de informação, como o problema não é geral, mas particular ou concreto, no sentido de relativo aos contratos celebrados ou a celebrar. Assim, esta norma trata do problema da inclusão das mensagens publicitárias no conteúdo do contrato. O preceito diz-nos que ‘as informações concretas e objectivas contidas nas mensagens publicitárias de determinado bem, serviço ou direito [...]’ são cláusulas contratuais, vinculando e, portanto, não constituindo informação, pelo menos em sentido estrito”. Cfr. CARVALHO, Jorge Morais de, *Os Contratos de Consumo. Reflexão sobre a Autonomia Privada no Direito do Consumo*, Almedina, Coimbra, 2012, p. 114-5.

<sup>12</sup> A atual redação do artigo 8º da Lei de defesa do consumidor dispõe que: “1 – O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar

o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto, nomeadamente sobre: a) As características principais dos bens ou serviços, tendo em conta o suporte utilizado para o efeito e considerando os bens ou serviços em causa; b) A identidade do fornecedor de bens ou prestador de serviços, nomeadamente o seu nome, firma ou denominação social, endereço geográfico no qual está estabelecido e número de telefone; c) Preço total dos bens ou serviços, incluindo os montantes das taxas e impostos, os encargos suplementares de transporte e as despesas de entrega e postais, quando for o caso; d) Modo de cálculo do preço, nos casos em que, devido à natureza do bem ou serviço, o preço não puder ser calculado antes da celebração do contrato; e) A indicação de que podem ser exigíveis encargos suplementares postais, de transporte ou de entrega e quaisquer outros custos, nos casos em que tais encargos não puderem ser razoavelmente calculados antes da celebração do contrato; f) As modalidades de pagamento, de entrega ou de execução e o prazo de entrega do bem ou da prestação do serviço, quando for o caso; g) Sistema de tratamento de reclamações dos consumidores pelo profissional, bem como, quando for o caso, sobre os centros de arbitragem de conflitos de consumo de que o profissional seja aderente, e sobre a existência de arbitragem necessária; h) Período de vigência do contrato, quando for o caso, ou, se o contrato for de duração indeterminada ou de renovação automática, as condições para a sua denúncia ou não renovação, bem como as respetivas consequências, incluindo, se for o caso, o regime de contrapartidas previstas para a cessação antecipada dos contratos que estabeleçam períodos contratuais mínimos; i) A existência de garantia de conformidade dos bens, com a indicação do respetivo prazo, e, quando for o caso, a existência de serviços pós-venda e de garantias comerciais, com descrição das suas condições; j) A funcionalidade dos conteúdos digitais, nomeadamente o seu modo de utilização e a existência ou inexistência de restrições técnicas, incluindo as medidas de proteção técnica, quando for o caso; k) Qualquer interoperabilidade relevante dos conteúdos digitais, quando for o caso, com equipamentos e programas informáticos de que o fornecedor ou prestador tenha ou possa razoavelmente ter conhecimento, nomeadamente quanto ao sistema operativo, a versão necessária e as características do equipamento; l) As consequências do não pagamento do preço do bem ou serviço. 2 – A obrigação de informar impende também sobre o produtor, o fabricante, o importador, o distribuidor, o embalador e o armazenista, por forma que cada elo do ciclo produção-consumo possa encontrar-se habilitado a cumprir a sua obrigação de informar o elo imediato até ao consumidor, destinatário final da informação. 3 – Os riscos para a saúde e segurança dos consumidores que possam resultar da normal utilização de bens ou serviços perigosos devem ser comunicados, de modo claro, completo e adequado, pelo fornecedor ou prestador de serviços ao potencial consumidor. 4 – Quando se verificar falta de informação, informação insuficiente, ilegível ou ambígua que comprometa a utilização adequada do bem ou do serviço, o consumidor goza do direito de retratação do contrato relativo à sua aquisição ou prestação, no prazo de sete dias úteis a contar da data de receção do bem ou da data de celebração do contrato de prestação de serviços. 5 – O fornecedor de bens ou o prestador de serviços que viole o dever de informar responde pelos danos que causar ao consumidor, sendo solidariamente responsáveis os demais intervenientes na cadeia da produção à distribuição que hajam igualmente violado o dever de informação. 6 – O dever de informar não pode ser denegado ou condicionado por invocação de segredo de fabrico não tutelado na lei, nem pode prejudicar o regime jurídico das cláusulas contratuais gerais ou outra legislação mais favorável para o consumidor. 7 – O incumprimento do dever de informação sobre as consequências do não pagamento do preço do bem ou serviço determina a responsabilidade do fornecedor de bens ou prestador de serviços pelo pagamento das custas processuais devidas pela cobrança do crédito. 8 – O disposto no n. 1 aplica-se também aos contratos de fornecimento de água, gás ou eletricidade, caso não sejam postos à venda em volume ou quantidade limitados, aos de aquecimento urbano ou aos de conteúdos digitais não fornecidos em suporte material.”

<sup>13</sup> Do artigo 8º não constam expressamente consagrados os chamados deveres de informação pós-contratual. No entanto, não podemos olvidar que em determinados contratos esse dever existe. Pensamos, desde logo, nos contratos de execução continuada que, tal como se compreende, renovarão o dever de informação a cada alteração pontual que se verifique. Pensamos, igualmente, nos contratos cujo objeto, isto é, cuja obrigação principal, se traduz precisamente num dever de informação. Na verdade, “se o cumprimento desta obrigação de informação se impõe num momento prévio à celebração do contrato e, bem assim, na própria celebração do contrato, fazendo o legislador depender da validade deste tipo de contratos a existência e comunicação de um conjunto de menções obrigatórias, que do mesmo devem constar, o dito dever mantém-se, ainda e sempre durante a execução do contrato. Tratando-se de um contrato de execução continuada, que se perpetua no tempo, deverão ser prestadas ao consumidor todas as informações relativas à execução do mesmo, nomeadamente naqueles seus elementos que possam sofrer variações”. FROTA, Mário (coord.), *Serviços Financeiros, Associação Portuguesa de Direito do Consumo*, junho 2013, p. 96-7.

<sup>14</sup> Para maiores desenvolvimentos, sobre o conteúdo do art. 227 do Código Civil, *vd.*, CORDEIRO, Menezes, *Da boa-fé no Direito Civil*, 2011 (4ª reimpressão da edição de 1997). Este autor refere que o artigo 227º do Código Civil encerra deveres de proteção, de informação e de lealdade e avança que “os deveres de proteção obrigam a que, sob pretexto de negociações preliminares, não se inflijam danos à contraparte: danos diretos, por um lado, à sua pessoa e bens, embora esta situação, em Portugal, possa ser solucionada pelos esquemas da responsabilidade civil, [...]; danos indiretos, por outro, derivados de despesas e outros sacrifícios normais na contratação revestirem, por força do desenvolvimento subsequente do processo negocial, uma característica de anormalidade. Os deveres de informação adstringem as partes à prestação de todos os esclarecimentos necessários à conclusão honesta do contrato. Tanto podem ser violados por ação, portanto com indicações inexatas, como por omissão, ou seja, pelo silêncio face a elementos que a contraparte tinha interesse objetivo em conhecer. O dolo negocial – art. 253º/1 – implica, de forma automática, a violação dos deveres de informação. Mas não a esgota: pode haver violação que, não justificando a anulação do contrato por dolo, constitua, no entanto, violação culposa do cuidado exigível e, por isso, obrigue a indenizar por culpa *in contrahendo*. Os deveres de lealdade vinculam os negociadores a não assumir comportamentos que se desviem de uma negociação correta e honesta”. *Vd.* Igualmente a este propósito, LEITÃO, Luís Menezes, “Negociações e Responsabilidade Pré-Contratual nos Contratos Comerciais Internacionais”, in *ROA*, ano 60, n. 1, 2000, p. 49-71. A responsabilidade decorrente da aplicação do artigo 227º do Código Civil é ainda objeto de várias decisões jurisprudenciais. Vejam-se os dizeres de Acórdão da Relação de Lisboa, de 16/06/2011: “A responsabilidade pré-negocial não existe apenas quando as partes não adotam um padrão de lisura, honestidade negocial, consideração dos interesses da contraparte, observando deveres de conduta compatíveis com a natureza do negócio em formação, mas também quando tendo aproximado pela via dessa negociação a conclusão do negócio, por fato seu, este já em fase adiantada não é concluído”. Dizendo ainda que “o interesse protegido pelo normativo do art. 227º do Código Civil é a boa-fé a confiança de quem negocia para a conclusão do negócio, sendo que aquele que induz a confiança terá de ser responsabilizado se a trai”. E que “jurisprudência, maioritariamente, considera, que o dano indenizável é o do interesse contratual negativo, ou dano de confiança, pelo que o lesado deve ser colocado na posição em que estaria se não tivesse encetado as negociações, tendo direito a haver aquilo que prestou na expectativa da consumação das negociações”.

<sup>15</sup> Neste sentido, cfr. PRATA, Ana, *Notas sobre a responsabilidade pré-contratual*, Almedina, Coimbra, 2002.

<sup>16</sup> Neste sentido, FROTA, Mário (coord.), *Serviços Financeiros, Associação Portuguesa de Direito do Consumo*, junho 2013, p. 146.

<sup>17</sup> Cfr. FROTA, Mário, «Do regime jurídico do crédito ao consumidor na União Europeia e seus reflexos em Portugal: a inversão do paradigma», in *Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo*, v. I, n. 1, março 2011, p. 43 a 77, aqui p. 63.

<sup>18</sup> Alterado sucessivamente pelos seguintes diplomas: Decreto-lei 220/95, de 31 de agosto (retificado pela Retificação 114-B/95, de 31 de agosto), Decreto-lei 249/99, de 7 de julho e Decreto-lei 323/2001, de 17 de dezembro. Nesta matéria, é mister ver, igualmente, a Diretiva 93/13/CEE, do Conselho. De 5 de abril de 1993, relativa às cláusulas abusivas nos contratos celebrados com os consumidores e que proíbe, além do mais, as cláusulas ditas abusivas nos contratos de adesão.

<sup>19</sup> Cfr. PRATA, Ana, *Contratos de Adesão e Cláusulas Contratuais Gerais*, Coleção legislação anotada, Almedina, Coimbra, 2010.

<sup>20</sup> Cfr. Acórdão do STJ de 02/12/2013. É elevada a ação jurisprudencial nestas matérias.

<sup>21</sup> Para maiores desenvolvimentos, ver CARVALHO, Jorge Morais de, e FERREIRA, João Pedro Pinto, *Contratos Celebrados à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial*, legislação anotada, Almedina, Coimbra, 2014. E, em geral sobre a Diretiva, Liz, Jorge Pegado, “A nova Diretiva sobre Direitos dos Consumidores”, *Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo*, v. II, n. 2, junho 2012, p. 185-226.

<sup>22</sup> Vejam-se os precisos termos da redação do n. 1 do artigo 4º do diploma aqui em análise: “Antes de o consumidor se vincular a um contrato celebrado à distância ou fora do estabelecimento comercial, ou por uma proposta correspondente, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve facultar-lhe, em tempo útil e de forma clara e compreensível, as seguintes informações: a) Identidade do fornecedor de bens ou do prestador de serviços, incluindo o nome, a firma ou denominação social, o endereço físico onde se encontra estabelecido, o número de telefone e de telecópia e o endereço eletrónico, caso existam, de modo a permitir ao consumidor contactá-lo e comunicar com aquele de forma rápida e eficaz; b) Quando aplicável, o endereço físico e identidade do profissional que atue por conta ou em nome do fornecedor de bens ou prestador de serviços; c) Características essenciais do bem ou serviço, na medida adequada ao suporte utilizado e ao bem ou serviço objeto do contrato; d) Preço total do bem ou serviço, incluindo taxas e impostos, encargos suplementares de transporte, despesas postais ou de entrega ou quaisquer outros encargos que no caso caibam; e) O modo de cálculo do preço, incluindo tudo o que se refira a quaisquer encargos suplementares de transporte, de entrega e postais, e quaisquer outros custos, quando a natureza do bem ou serviço não permita o cálculo em momento anterior à celebração do contrato; f) A indicação de que podem ser devidos encargos suplementares de transporte, de entrega e postais, e quaisquer outros custos, quando tais encargos não possam ser razoavelmente calculados antes da celebração do contrato; g) O preço total, que deve incluir os custos totais, por período de faturação, no caso de um contrato de duração indeterminada ou que inclua uma assinatura de periodicidade; h) O preço total equivalente à totalidade dos encargos mensais ou de outra periodicidade, no caso de um contrato com uma tarifa fixa, devendo ser comunicado o modo de cálculo do preço quando for impossível o seu cálculo em momento anterior à celebração do contrato; i) Modalidades de pagamento, de entrega, de execução, a data-limite em que o profissional se compromete a entregar o bem ou a prestar o serviço, e, se for o caso, o sistema de tratamento de reclamações dos consumidores pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços; j) Quando seja o caso, a existência do direito de livre resolução do contrato, o respetivo prazo e o procedimento para o exercício do direito, nos termos dos artigos 10º e 11º com entrega do formulário de livre resolução constante da parte B do anexo ao presente decreto-lei, do qual faz parte integrante; l) Quando seja o caso, a indicação de que o consumidor suporta os custos da devolução dos bens em caso de exercício do direito de livre resolução e o montante desses custos, se os bens, pela sua natureza, não puderem ser devolvidos normalmente pelo

correio normal; m) A obrigação de o consumidor pagar ao prestador de serviços um determinado montante, proporcional ao serviço já prestado, sempre que o consumidor exerça o direito de livre resolução depois de ter apresentado o pedido a que se refere o artigo 15º; n) Quando não haja direito de livre resolução, nos termos do artigo 17º, a indicação de que o consumidor não beneficia desse direito ou, se for caso disso, as circunstâncias em que o consumidor perde o seu direito de livre resolução; o) Custo de utilização da técnica de comunicação à distância, quando calculado em referência a uma tarifa que não seja a tarifa base; p) A duração do contrato, quando não seja indefinida ou instantânea, ou, em caso de contrato de fornecimento de bens ou prestação de serviços de execução continuada ou periódica ou de renovação automática, os requisitos da denúncia, incluindo, quando for o caso, o regime de contrapartidas estabelecidas para a cessação antecipada dos contratos sujeitos a períodos contratuais mínimos; q) A existência e o prazo da garantia de conformidade dos bens, quando seja aplicável o regime jurídico da venda de bens de consumo constante do Decreto-Lei nº 67/2003, de 8 de abril, alterado pelo Decreto-Lei nº 84/2008, de 21 de maio; r) A existência e condições de assistência pós-venda, de serviços pós-venda e de garantias comerciais quando for o caso; s) A existência de códigos de conduta relevantes, quando os haja, e o modo de obter as respetivas cópias; t) A duração mínima das obrigações dos consumidores decorrentes do contrato, quando for o caso; u) A existência de depósitos ou outras garantias financeiras e respetivas condições, a pagar ou prestar pelo consumidor a pedido do profissional, quando as houver; v) Sendo o caso, a funcionalidade dos conteúdos digitais, incluindo as medidas de proteção técnica; x) Qualquer interoperabilidade relevante dos conteúdos digitais com equipamentos e programas informáticos de que o profissional tenha ou possa razoavelmente ter conhecimento, quando for o caso; z) A possibilidade de acesso a um mecanismo extrajudicial de reclamação e recurso a que o profissional esteja vinculado e o modo de acesso a esse mesmo mecanismo, quando for o caso.”

<sup>23</sup> Sobre a terminologia adequada, neste particular, veja-se, FROTA, Mário, «Do regime jurídico do crédito ao consumidor na união europeia e seus reflexos em Portugal: a inversão do paradigma», *Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo*, v. I, n. 1, março de 2011, p. 63.

<sup>24</sup> Os 14 dias indicados neste preceito contam-se: a) do dia da celebração do contrato no caso dos contratos de prestação de serviços; b) do dia em que o consumidor ou um terceiro, com exceção do transportador, indicado pelo consumidor adquira a posse física dos bens, no caso dos contratos de compra e venda, ou: i) do dia em que o consumidor ou um terceiro, com exceção do transportador, indicado pelo consumidor adquira a posse física do último bem, no caso de vários bens encomendados pelo consumidor numa única encomenda e entregues separadamente, ii) do dia em que o consumidor ou um terceiro, com exceção do transportador, indicado pelo consumidor adquira a posse física do último lote ou elemento, no caso da entrega de um bem que consista em diversos lotes ou elementos; iii) do dia em que o consumidor ou um terceiro por ele indicado, que não seja o transportador, adquira a posse física do primeiro bem, no caso dos contratos de entrega periódica de bens durante um determinado período; c) do dia da celebração do contrato, no caso dos contratos de fornecimento de água, gás ou eletricidade, que não estejam à venda em volume ou quantidade limitados, de aquecimento urbano ou de conteúdos digitais que não sejam fornecidos num suporte material.

<sup>25</sup> Como tivemos oportunidade de referir noutro momento, “o prazo para o exercício deste direito estabilizou-se, ao nível da UE, nos 14 dias, o que não acarreta, para o nosso ordenamento jurídico, qualquer aumento dos direitos dos consumidores, pois, era justamente este o prazo, mínimo, previsto no artigo 6º do decreto-lei nº 143/2001, de 26 de abril. A inovação que se verificou, neste espaço, foi a referente à criação de um formulário destinado precisamente a facilitar o exercício deste direito de retratação ou de livre resolução, nas palavras do legislador nacional. Especifica-se, a propósito da prestação de serviços, que o início da prestação

dentro do período de retratação carece de um pedido expresso nesse sentido, por parte consumidor, efetuado em suporte duradouro, nos termos do artigo 15º do novo diploma. Nestas situações, é ainda admissível o exercício do direito de retratação que implicará, no entanto, o pagamento, ao prestador do serviço, ‘de um montante proporcional ao que foi efetivamente prestado até ao momento da comunicação da resolução, em relação ao conjunto das prestações previstas no contrato’ (artigo 15º, n. 2, do Decreto-lei 24/2014).

Carreando para este ponto o já referido a propósito da Diretiva, diga-se, em suma, que o direito de livre resolução, como o legislador nacional o apelida, pode ser exercido no prazo de 14 dias a contar da data em que o consumidor, ou um terceiro a seu mando, adquire a posse física do bem, ou da celebração do contrato de prestação de serviços, sendo o caso. Sempre que o profissional não informe o consumidor da existência do direito de retratação verifica-se a metamorfose do prazo de 14 dias num outro de 12 meses. Tal como já salientámos, a forma de exercício deste direito foi sobejamente simplificada à custa da existência de um formulário próprio para o efeito que deverá ser entregue ao consumidor na fase pré-contratual. Admite-se ainda que a resolução do contrato, ou melhor, a retratação ou arrependimento do consumidor, produza efeitos se chegar à esfera jurídica do profissional por outra via, como seja, a via da carta, registada ou não, a via telefónica ou qualquer outra que se traduza num meio suscetível de prova. Atente-se que é precisamente, a nosso ver, a prova que consubstancia o buslís desta questão. De fato, o ónus da prova recai sobre o consumidor e, por isso, a via mais fácil nem sempre será a mais segura. Aqui, estamos em crer, valerá a pena ao consumidor revestir-se de cautelas adicionais para que consiga provar efetivamente que exerceu o direito em causa e que o fez dentro do prazo estipulado. De fato, apenas desta forma o consumidor poderá demandar do profissional os efeitos decorrentes do exercício deste direito. De entre os efeitos sobreditos consta, naturalmente, o da devolução do preço pago, que deverá ocorrer no prazo de 14 dias a contar da data em que o profissional é informado da decisão do consumidor de não continuar o contrato. Por sua vez, caberá ao consumidor devolver o bem tendo, para tanto, 14 dias a contar da data em que comunicou a sua decisão ao profissional. Sobre a devolução e sobre as despesas a custear chamamos à colação o que, a este propósito, dissemos constar da Diretiva, visto que é precisamente esse o regime adotado. Recorde-se ainda que a prestação de serviços durante o período de retratação, ou de livre resolução, obedece ao regime especificamente descrito no artigo 15º que poderá, verificadas as condições, implicar, para o consumidor, o pagamento de um montante proporcional ao que foi efetivamente prestado até à data da comunicação da decisão do consumidor. Também como já tivemos oportunidade de mencionar aquando da análise do regime decorrente da Diretiva, o direito de retratação não está disponível ao consumidor em todos os tipos de contratos. Na verdade, o legislador entendeu, bem, que determinados contratos não poderiam ser retratados, atendendo às características próprias que revestem, sob pena de se perverter a razão de ser deste direito. Com efeito, o direito de retratação visa apenas proteger o consumidor de decisões imponderadas, face às circunstâncias em que as mesmas são tomadas; não visa, porém, atribuir ao consumidor um expediente para deliberadamente prejudicar o profissional ou enriquecer à sua custa. É por isto que não choca que o direito de retratação não esteja previsto para os contratos descritos no artigo 17º do novo diploma que segue, aliás, a linha do diploma anterior, ainda que, agora, de forma mais extensa. Termine-se, referindo que a fiscalização pelo bom cumprimento do disposto no Decreto-lei 24/2014 compete à ASAE, nos termos do artigo 30º, e que constituem contraordenações as infrações descritas no artigo”. Cfr., DINIS, Marisa, “Contratos celebrados à distância e contratos celebrados fora do estabelecimento comercial – da transposição da Diretiva para o ordenamento jurídico português”, in *Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo*, v. IV, n. 15, setembro 2014, p. 99-126.

<sup>26</sup> Alterada sucessivamente pela Lei 12/2008, de 26 de fevereiro; pela Lei 24/2008, de 02 de junho; pela Lei 6/2011, de 10 de março; pela Lei 44/2011, de 22 de junho e pela Lei 10/2013 de 28 de janeiro.

<sup>27</sup> Atualizada sucessivamente pela Lei 32-A/2004, de 10 de abril, Decreto-lei 176/2007, de 8 de maio, Lei 35/2008, de 28 de julho, Decreto-lei 123/2009, de 21 de maio, Decreto-lei 258/2009, de 25 de setembro, Lei 46/2011, de 24 de junho, Lei 51/2011, de 13 de setembro, Lei 10/2013, de 28 de janeiro, e Lei 42/2013, de 3 de julho.

<sup>28</sup> O artigo 110º estipula, no n. 1, que “sem prejuízo de outros mecanismos sancionatórios aplicáveis, sempre que a ARN verificar que uma empresa não respeita uma ou mais das condições referidas nos artigos 27º, 28º, 32º e 37º, deve notificar a empresa desse fato e dar-lhe a possibilidade de se pronunciar num prazo não inferior a 10 dias”, e no n. 2 que, “após ter procedido à audiência nos termos do número anterior, a ARN pode exigir à empresa que cesse o incumprimento imediatamente ou num prazo razoável, que a ARN fixa para o efeito”.

<sup>29</sup> MARTINEZ, Pedro Romano, *Direito dos Seguros* – apontamentos, Cascais, Principia, 2006, p. 51. Para maiores desenvolvimentos *vd.* CORDEIRO, António Menezes, *Direito dos Seguros*, Almedina, Coimbra, 2013.

<sup>30</sup> Para maiores desenvolvimentos, *vd.* Cfr. FROTA, Mário, «Do regime jurídico do crédito ao consumidor na União Europeia e seus reflexos em Portugal: a inversão do paradigma», in *Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo*, v. I, n. 1, março 2011, p. 43 a 77.

<sup>31</sup> Cfr. FROTA, Mário, «Do regime jurídico do crédito ao consumidor na União Europeia e seus reflexos em Portugal: a inversão do paradigma», in *Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo*, v. I, n. 1, março 2011, p. 43 a 77, aqui p. 53.

<sup>32</sup> O Decreto-lei 95/2006 foi sucessivamente alterado pelo Decreto-lei 317/2009, de 30 de outubro, pelo Decreto-lei 46/2011, de 24 de junho, pelo Decreto-lei 14/2012, de 26 de março e pelo Decreto-Lei 242/2012, de 7 de novembro. Por seu turno, a Diretiva 2002/65/CE altera as Diretivas 90/619/CEE, do Conselho, de 8 de novembro, 97/7/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio, e 98/27/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 19 de maio, por sua vez alterada pela Diretiva 2005/29/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de maio, relativa às práticas comerciais desleais das empresas face aos consumidores no mercado interno.

## Referências

ALMEIDA, Ferreira de, *Direito do Consumo*, Almedina, Coimbra, 2005.

ANDRADE, Vieira de, «Os direitos dos consumidores como direitos fundamentais na Constituição Portuguesa de 1976», in *Estudos do Direito do Consumidor*, n. 5, Centro de Direito do Consumo, Coimbra, 2003.

CARVALHO, Jorge Morais de; FERREIRA, João Pedro Pinto, *Contratos Celebrados à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial*, legislação anotada, Almedina, Coimbra, 2014.

CARVALHO, Jorge Morais de, *Os Contratos de Consumo. Reflexão sobre a Autonomia Privada no Direito do Consumo*, Almedina, Coimbra, 2012.

CORDEIRO, António Menezes, *Direito dos Seguros*, Almedina, Coimbra, 2013.

CORDEIRO, Menezes, «Da natureza civil do direito do consumo», in *O Direito*, ano 136, IV, Coimbra, 2004.

CORDEIRO, Menezes, *Da boa-fé no Direito Civil*, 2011 (4ª reimpressão da edição de 1997).

DINIS, Marisa, “Contratos celebrados à distância e contratos celebrados fora do estabelecimento comercial – da transposição da diretiva para o ordenamento jurídico português”, in *Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo*, volume IV, n. 15, setembro 2014, páginas 99-126.

FROTA, Mário (coord.), *Serviços Financeiros, Associação Portuguesa de Direito do Consumo*, junho 2013.

FROTA, Mário, «Do regime jurídico do crédito ao consumidor na União Europeia e seus reflexos em Portugal: a inversão do paradigma», in *Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo*, v. I, n. 1, março 2011, páginas 43 a 77.

HIPPEL, Eike Von. *Verbraucherschutz*. 3. ed. Tübingen: J.C. Mohr, 1986.

LEITÃO, Luís Menezes (coord.), *Estudos do Instituto do Direito do Consumo*, Almedina, Coimbra, 2005.

LEITÃO, Luís Menezes, “Negociações e Responsabilidade Pré-Contratual nos Contratos Comerciais Internacionais”, in *ROA*, ano 60, n. 1, 2000, páginas 49-71.

LIZ, Jorge Pegado, “A nova Diretiva sobre Direitos dos Consumidores”, *Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo*, v. II, n. 2, junho 2012, páginas 185 a 226.

LIZ, Jorge Pegado, «Tendências internacionais e nacionais da política de proteção dos consumidores», in *Actas do I Congresso Internacional do OBSERVARE – 1st International Conference*, 16, 17 e 18 de novembro de 2011, Universidade Autónoma de Lisboa/Fundação Calouste Gulbenkian, disponível em <http://observare.ual.pt/conference>.

LIZ, Jorge Pegado, «Algumas reflexões a Propósito do Direito dos Consumidores à Informação», in *Liber Amicorum de Mário Frota (Estudos de homenagem)*, Almedina, 2012.

MARTINEZ, Pedro Romano, *Direito dos Seguros – apontamentos*, Cascais, Principia, 2006.

MIRANDA, Jorge, *Direito da Economia*, Faculdade de Ciências Humanas da Universidade Católica Portuguesa, Lisboa, 1982/1983 (policopiado).

MONTEIRO, Pinto, «Sobre o direito do consumidor em Portugal», in *SubJudice 24 – O Estado do Direito do Consumidor*, n. 24, Almedina, Coimbra, 2003.

MONTEIRO, Pinto, «A proteção do consumidor de serviços essenciais», in *Estudos do Direito do Consumidor*, n. 2, Centro de Direito do Consumo, Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, Almedina, Coimbra, 2000.

PINTO, Paulo Mota, Princípios relativos aos deveres de informação no comércio à distância, *Estudos de Direito do Consumidor*, n. 5, Centro de Direito do Consumo, Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, Coimbra, 2003.

PRATA, Ana, *Contratos de Adesão e Cláusulas Contratuais Gerais*, Coleção legislação anotada, Almedina, Coimbra 2010.

PRATA, Ana, *Notas sobre a responsabilidade pré-contratual*, Almedina, Coimbra, 2002.

REBELO, Fernanda Neves, «O Direito à informação do Consumidor na Contratação à Distância», in *Liber Amicorum de Mário Frota (Estudos de homenagem)*, Almedina, 2012.