



# CONTEÚDOS E SERVIÇOS DIGITAIS

## DIREITOS DOS CONSUMIDORES

# PERGUNTAS FREQUENTES

DL n.º 84/2021, de 18 de outubro

## Conteúdos e Serviços Digitais

### 1. O que são Conteúdos Digitais?

São dados produzidos e fornecidos em formato digital, por exemplo, um ficheiro de música ou um jornal em formato digital.

### 2. O que são Serviços Digitais?

Tratam-se de serviços que permitem:

- criar, tratar, armazenar ou aceder a dados em formato digital; ou ainda,
- partilhar ou interagir com os dados em formato digital carregados ou criados pelos utilizadores desse serviço.

Por exemplo, os serviços de streaming e os serviços de armazenamento em nuvem.

### 3. Que tipos de fornecimento de conteúdos ou serviços digitais se encontram previstos no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro?

A legislação prevê três tipos de fornecimento, a saber:

- Único ato de fornecimento - quando, por exemplo, se descarrega um livro ou uma música para armazenamento num dispositivo pessoal.
- Série de atos individuais de fornecimento - quando, por exemplo, existe o fornecimento semanal de um jornal digital para armazenamento num dispositivo pessoal.

No caso de uma série de atos individuais de fornecimento, o consumidor pode aceder e utilizar os conteúdos ou serviços digitais por tempo indeterminado, mesmo que o contrato já tenha terminado.

- Fornecimento contínuo - quando é disponibilizado um conteúdo ou serviço digital por um período fixo ou indeterminado, como por exemplo o armazenamento em nuvem ou a subscrição de um serviço de streaming.

No caso do fornecimento contínuo, os conteúdos e serviços digitais apenas estão disponíveis ou acessíveis durante a vigência do contrato.

### 4. Qual o prazo de garantia aplicável ao fornecimento de conteúdos ou serviços digitais?

No caso dos conteúdos ou serviços digitais, o prazo de garantia difere consoante o tipo de fornecimento. Assim:

- Nos contratos em que seja estipulado um único ato de fornecimento ou uma série de atos individuais de fornecimento, o prazo de garantia dos conteúdos ou serviços digitais é de 2 anos.
- Nos contratos em que seja estipulado um fornecimento contínuo, o prazo de garantia acompanha

o período do contrato.

## **5. Se surgir uma não conformidade durante o prazo da garantia, o consumidor tem de fazer prova da mesma?**

Nos contratos em que seja estipulado um único ato de fornecimento ou uma série de atos individuais de fornecimento, se a falta de conformidade se manifestar no primeiro ano, presume-se que a mesma existia à data do fornecimento. Porém, a partir do 12.º mês, caberá ao consumidor provar que a falta de conformidade era pré-existente à data do fornecimento.

Nos contratos em que seja estipulado um fornecimento contínuo, o consumidor não terá de fazer qualquer prova.

## **6. O DL 84/2021 prevê direitos para os consumidores em caso de não fornecimento e em caso de não conformidade dos conteúdos e serviços digitais?**

Sim. São previstos direitos quer para as situações em que os conteúdos e serviços digitais não são fornecidos pelo profissional, bem como, para as situações em que ocorre uma falta de conformidade após o seu fornecimento.

## **7. Quais são os direitos do consumidor em caso de não fornecimento dos conteúdos ou serviços digitais?**

Em caso de não fornecimento, o consumidor deve, em primeiro lugar, solicitar ao profissional o fornecimento dos conteúdos ou serviços digitais. Se, ainda assim, o profissional não fornecer os conteúdos ou serviços digitais sem demora injustificada ou no prazo adicional expressamente acordado entre as partes, o consumidor tem direito à resolução do contrato.

Contudo, o consumidor terá direito à imediata resolução do contrato quando:

- o profissional declarar, ou resultar das circunstâncias, que não haverá fornecimento dos conteúdos ou serviços digitais;
- existindo acordo prévio das partes sobre a relevância do momento do fornecimento, o mesmo não é cumprido resultando na perda de interesse na realização da prestação por parte do consumidor.

## **8. Em caso de falta de conformidade dos conteúdos ou serviços digitais durante o prazo de garantia, quais são os direitos dos consumidores?**

O consumidor tem direito:

- a) à reposição da conformidade (em primeiro lugar);
- b) à redução proporcional do preço ou à resolução do contrato.

Em primeiro lugar, o consumidor tem direito à reposição da conformidade e só depois à redução proporcional do preço (apenas nos casos em que o fornecimento dos conteúdos ou serviços digitais tenha ocorrido com a entrega de dados pessoais) ou à resolução do contrato.

Contudo, há situações em que o consumidor poderá exercer o direito à redução proporcional do preço ou à resolução do contrato em primeiro lugar.

## **9. Quais são as obrigações do profissional em caso da reposição da conformidade?**

O profissional deve efetuar a reposição da conformidade a título gratuito e sem grave inconveniente para o consumidor, dentro de um prazo razoável, desde o momento em que foi informado da falta de conformidade pelo consumidor.

## **10. O consumidor tem sempre direito à reposição da conformidade?**

Em regra, sim, salvo nas situações em que seja impossível ou imponha ao profissional custos desproporcionados.

Nestas situações o consumidor poderá optar entre a redução proporcional do preço, sempre que os conteúdos ou serviços digitais sejam fornecidos contra o pagamento de um preço, e a resolução do contrato.

## **11. Em caso de reposição da conformidade o consumidor tem direito a um prazo de garantia adicional?**

Não, no caso de reposição da conformidade de conteúdos ou serviços digitais não há lugar a um prazo de garantia adicional.

## **12. Quais são as situações em que o consumidor pode exercer o direito à redução proporcional do preço ou resolução do contrato?**

O consumidor tem direito a optar entre a redução proporcional do preço, sempre que os conteúdos ou serviços digitais sejam fornecidos contra o pagamento de um preço, e a resolução do contrato, nos casos em que o profissional:

- Não repõe a conformidade dos conteúdos ou serviços digitais de acordo com as regras da reposição da conformidade; ou
- Declare, ou resulte evidente das circunstâncias, que não vai repor os conteúdos ou serviços digitais em conformidade num prazo razoável ou sem grave inconveniente para o consumidor. O consumidor pode ainda escolher entre a redução proporcional do preço e a resolução do contrato nos casos em que:
  - A solução de repor a conformidade seja impossível ou desproporcionada;
  - A falta de conformidade tenha reaparecido apesar da tentativa do profissional de repor os conteúdos ou serviços digitais em conformidade;
  - Ocorra uma nova falta de conformidade; ou
  - A gravidade da falta de conformidade justifique a imediata redução do preço ou a resolução do contrato.

Note-se que no respeito à resolução do contrato, o consumidor só poderá exercer este direito se a falta de conformidade não for mínima. A prova de que a falta de conformidade é mínima cabe ao profissional.

## **13. O consumidor pode escolher livremente entre a redução proporcional do preço e a resolução do contrato?**

Em regra, sim. No entanto, quando o fornecimento dos conteúdos ou serviços digitais sejam fornecidos contra a entrega de dados pessoais, não há lugar à redução proporcional do preço.

Já que no respeito à resolução do contrato, o consumidor só poderá exercer este direito se a falta de conformidade não for mínima. A prova de que a falta de conformidade é mínima cabe ao profissional.

## **14. De que forma se determina o valor correspondente à redução do preço?**

Nas situações em que o contrato estipule um único ato de fornecimento contra o pagamento de um

preço, a redução do preço deve ser proporcional à diminuição do valor do conteúdo ou serviço digital provocada pela falta de conformidade.

Nas situações em que o contrato estipule o fornecimento contínuo ou uma série de atos individuais de fornecimento contra o pagamento de um preço, a redução do preço deve corresponder ao período durante o qual os conteúdos ou serviços digitais não estiveram em conformidade.

### **15. O consumidor tem sempre direito à redução proporcional de preço?**

Não. O consumidor não poderá solicitar a redução proporcional de preço nos casos em que o fornecimento dos conteúdos ou serviços digitais ocorre com a entrega de dados pessoais.

### **16. Como deve o consumidor exercer o direito à resolução do contrato?**

O consumidor deve exercer o direito de resolução do contrato através de uma declaração ao profissional em que comunica a sua decisão de pôr termo ao contrato, podendo ser por carta, correio eletrónico ou outro meio suscetível de prova.

### **17. Em caso de resolução do contrato, quais são as obrigações do consumidor?**

O consumidor deve abster-se de utilizar os conteúdos ou serviços digitais e de os colocar à disposição de terceiros.

Além disso, sempre que os conteúdos digitais tiverem sido fornecidos num suporte material, o consumidor deve, a pedido e a expensas do profissional, devolver esse suporte material, sem demora injustificada, ao profissional.

### **18. Em caso de resolução do contrato, quais são as obrigações do profissional?**

O profissional deve reembolsar o consumidor de todos os montantes pagos através do mesmo meio de pagamento que tiver sido utilizado pelo consumidor na transação inicial, e no prazo de 14 dias a contar da data em que for informado da resolução do contrato, salvo acordo expresso em contrário e desde que o consumidor não incorra em custos.

Nos casos de fornecimento contínuo ou de uma série de atos individuais de fornecimento de conteúdos e serviços digitais em troca do pagamento de um preço e sempre que os conteúdos ou serviços digitais tiverem estado em conformidade durante um período anterior à resolução do contrato, o profissional deve reembolsar o consumidor:

- a) No montante proporcional do preço correspondente ao período durante o qual os conteúdos ou serviços digitais não estiveram em conformidade; e
- b) Sendo o caso, da parte do preço pago antecipadamente pelo consumidor relativo ao período remanescente do contrato caso este não tivesse cessado.

### **19. Em que circunstâncias é que o profissional poderá proceder a alterações dos conteúdos ou serviços digitais para além do necessário para os manter em conformidade?**

Esta possibilidade só existe para os contratos de fornecimento contínuo ou de uma série de atos individuais de fornecimento. Por outro lado, é ainda necessário que:

- o contrato permita e estipule uma razão válida para tal alteração;
- a alteração não implique custos adicionais para o consumidor; e
- o consumidor seja informado de forma clara e compreensível da alteração.

Nas situações em que a alteração tenha um impacto negativo no acesso ou na utilização dos

conteúdos ou serviços digitais, o consumidor tem que ser informado com antecedência razoável, e num suporte duradouro, do seguinte:

- as características e o momento das alterações;
- o direito de resolver o contrato, e;
- a possibilidade de manter os conteúdos ou serviços digitais inalterados.

## **20. Nas situações em que a alteração dos conteúdos ou serviços digitais para além do necessário para os manter em conformidade tenha um impacto negativo no acesso ou na utilização dos conteúdos ou serviços digitais o que pode o consumidor fazer?**

O consumidor pode:

- Aceitar a alteração – para o efeito, não terá que proceder a qualquer ação;
- Solicitar ao profissional a manutenção dos conteúdos ou serviços digitais inalterados sem custos adicionais e em conformidade;
- Solicitar a resolução do contrato a título gratuito – esta solicitação deverá ocorrer no prazo de 30 dias a contar da data de receção da notificação ou do momento em que os conteúdos ou serviços digitais foram alterados pelo profissional, consoante o que ocorra mais tarde.

O consumidor só poderá exercer o direito à resolução do contrato se o profissional não permitir a manutenção dos conteúdos ou serviços digitais inalterados sem custos adicionais e em conformidade.

## **21. O fornecimento de conteúdos ou serviços digitais ocorre apenas com o pagamento de um preço?**

Não. De acordo com a alínea b) do n.º 3 do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, o fornecimento de conteúdos ou serviços digitais pode ocorrer com a entrega de dados pessoais, por exemplo, para o acesso a alguns jogos online ou aplicações de telemóvel.

## **22. O consumidor tem os mesmos direitos nos casos em que faculta dados pessoais em troca do fornecimento de conteúdos ou serviços digitais por parte do profissional?**

Em regra, sim. No entanto, em caso de falta de conformidade do conteúdo digital ou serviço digital cujo fornecimento tenha ocorrido com a entrega de dados pessoais, não terá lugar o direito à redução proporcional do preço, que está previsto apenas para os casos em que o fornecimento ocorre com o pagamento de um preço.

## **23. No caso de entrega de dados pessoais para o fornecimento de conteúdos ou serviços digitais, para além das obrigações previstas no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 28 de outubro, o profissional está ainda obrigado ao cumprimento das obrigações decorrentes do Regulamento Geral de Proteção de Dados e da Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto?**

Sim. Para além das obrigações específicas previstas no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, o profissional deve cumprir as obrigações constantes do Regulamento (UE) 2016/679, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 (RGPD), e da Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto.

DGC/DSCC\_jan2022