

REVISTA DA FACULDADE DE DIREITO DA UNIVERSIDADE DE LISBOA

LISBON LAW REVIEW



Número Temático: Vulnerabilidade(s) e Direito

ANO LXII

2021

NÚMERO 1 | TOMO 1

REVISTA DA FACULDADE DE DIREITO
DA UNIVERSIDADE DE LISBOA
Periodicidade Semestral
Vol. LXII (2021) 1

LISBON LAW REVIEW

COMISSÃO CIENTÍFICA

Christian Baldus (Professor da Universidade de Heidelberg)
Dinah Shelton (Professora da Universidade de Georgetown)
Ingo Wolfgang Sarlet (Professor da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul)
Jean-Louis Halpérin (Professor da Escola Normal Superior de Paris)
José Luis Díez Ripollés (Professor da Universidade de Málaga)
José Luís García-Pita y Lastres (Professor da Universidade da Corunha)
Judith Martins-Costa (Ex-Professora da Universidade Federal do Rio Grande do Sul)
Ken Pennington (Professor da Universidade Católica da América)
Marc Bungenberg (Professor da Universidade do Sarre)
Marco Antonio Marques da Silva (Professor da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo)
Miodrag Jovanovic (Professor da Universidade de Belgrado)
Pedro Ortego Gil (Professor da Universidade de Santiago de Compostela)
Pierluigi Chiassoni (Professor da Universidade de Génova)

DIRETOR

M. Januário da Costa Gomes

COMISSÃO DE REDAÇÃO

Pedro Infante Mota
Catarina Monteiro Pires
Rui Tavares Lanceiro
Francisco Rodrigues Rocha

SECRETÁRIO DE REDAÇÃO

Guilherme Grillo

PROPRIEDADE E SECRETARIADO

Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa
Alameda da Universidade – 1649-014 Lisboa – Portugal

EDIÇÃO, EXECUÇÃO GRÁFICA E DISTRIBUIÇÃO LISBON LAW EDITIONS

Alameda da Universidade – Cidade Universitária – 1649-014 Lisboa – Portugal

ISSN 0870-3116

Depósito Legal n.º 75611/95

Data: Agosto, 2021

TOMO 1

- **M. Januário da Costa Gomes**
11-17 Editorial

ESTUDOS DE ABERTURA

- **António Menezes Cordeiro**
21-58 Vulnerabilidades e Direito civil
Vulnerabilities and Civil Law
- **Christian Baldus**
59-69 Metáforas e procedimentos: Vulnerabilidade no direito romano?
Metaphern und Verfahren: Vulnerabilität im römischen Recht?
- **José Tolentino de Mendonça**
71-76 Sobre o Uso do Termo Vulnerabilidade
On the Use of the Word Vulnerability

ESTUDOS DOUTRINAIS

- **A. Dywyná Djabulá**
79-112 A Dinâmica do Direito Internacional do Mar em Resposta à Crescente Vulnerabilidade da Biodiversidade Marinha
The Dynamics of International Sea Law in Response to the Increasing Vulnerability of Marine Biodiversity
- **Alfredo Calderale**
113-143 Vulnerabilità e immigrazione nei sistemi giuridici italiano e brasiliano
Vulnerability and immigration in the Italian and Brazilian legal systems
- **Aquilino Paulo Antunes**
145-168 Covid-19 e medicamentos: Vulnerabilidade, escassez e desalinamento de incentivos
Covid-19 and drugs: Vulnerability, scarcity and misalignment of incentives
- **Cláudio Brandão**
169-183 O gènesis do conceito substancial de Direitos Humanos: a proteção do vulnerável na Escolástica Tardia Ibérica
Genesis of the substantial concept of Human Rights: protection of the vulnerable person in Late Iberian Scholastic
- **Eduardo Vera-Cruz Pinto**
185-208 Direito Vulnerável: o combate jurídico pelo Estado Republicano, Democrático e Social de Direito na Europa pós-pandémica
Vulnerable Law: The Legal Combat for the Republican, Democratic and Social State of Law in the post-pandemic Europe

-
- 209-230 **Elsa Dias Oliveira**
Algumas considerações sobre a proteção do consumidor no mercado digital no âmbito do Direito da União Europeia
Some considerations about the consumer protection in the digital market on the scope of the European Union Law
-
- 231-258 **Fernando Loureiro Bastos**
A subida do nível do mar e a vulnerabilidade do território terrestre dos Estados costeiros
Sea level rise and the vulnerability of the land territory of coastal states
-
- 259-281 **Filipa Lira de Almeida**
Do envelhecimento à vulnerabilidade
From ageing to vulnerability
-
- 283-304 **Francisco de Abreu Duarte | Rui Tavares Lanceiro**
Vulnerability and the Algorithmic Public Administration: administrative principles for a public administration of the future
Vulnerabilidade e Administração Pública Algorítmica: princípios administrativos para uma Administração Pública de futuro
-
- 305-339 **Hugo Ramos Alves**
Vulnerabilidade e assimetria contratual
Vulnerability and contractual asymmetry
-
- 341-374 **Isabel Graes**
Uma “solução” setecentista para a vulnerabilidade social: a Intendência Geral da Polícia
A “solution” to the social vulnerability in the 18th century: The General Police Intendency
-
- 375-404 **Jean-Louis Halpérin**
La protection du contractant vulnérable en droit français du Code Napoléon à aujourd’hui
A proteção do contraente vulnerável em Direito francês do Código Napoleão aos dias de hoje
-
- 405-489 **João de Oliveira Galdes**
Sobre a determinação da morte e a extração de órgãos: a reforma de 2013
On the Determination of Death and Organ Harvesting: the 2013 Reform
-
- 491-515 **Jones Figueirêdo Alves**
Os pobres como sujeitos de desigualdades sociais e sua proteção reconstrutiva no pós-pandemia
The poor as subject to social inequalities and their reconstructive protection in the Post-Pandemic
-
- 517-552 **Jorge Cesa Ferreira da Silva**
A vulnerabilidade no Direito Contratual
Vulnerability in Contract Law
-
- 553-564 **José Luís Bonifácio Ramos**
Problemática Animal: Vulnerabilidades e Desafios
Animal Issues: Vulnerabilities and Challenges

-
- Júlio Manuel Vieira Gomes**
565-602 O trabalho temporário: um triângulo perigoso no Direito do Trabalho (ou a vulnerabilidade acrescida dos trabalhadores temporários)
The temporary agency work: a dangerous triangle in Labour Law (or the increased vulnerability of temporary agency workers)

TOMO 2

-
- Mafalda Carmona**
603-635 “Para o nosso próprio bem” – o caso do tabaco
“For our own good” – the tobacco matter
-
- Marco Antonio Marques da Silva**
637-654 Vulnerabilidade e Mulher Vítima de Violência: Aperfeiçoamento dos Mecanismos de Combate no Sistema Interamericano de Direitos Humanos e no Direito Brasileiro
Vulnerability and Woman Victim of Violence: The improvement of the Fighting Mechanisms in the Inter-American Human Rights System and Brazilian Law
-
- Margarida Paz**
655-679 A proteção das pessoas vulneráveis, em especial as pessoas idosas, nas relações de consumo
The protection of vulnerable people, especially the elderly, in consumer relations
-
- Margarida Seixas**
681-703 Intervenção do Estado em meados do século XIX: uma tutela para os trabalhadores por conta de outrem
State intervention in the mid-19th century: a protection for salaried workers
-
- Maria Clara Sottomayor**
705-732 Vulnerabilidade e discriminação
Vulnerability and discrimination
-
- Maria Margarida Silva Pereira**
733-769 O estigma do adultério no Livro das Sucessões e a conseqüente vulnerabilidade (quase sempre feminina) dos inocentes. A propósito do Acórdão do Supremo Tribunal de Justiça de 28 de março de 2019
The adultery's stigma in the Book of Succession Law and the consequent vulnerability (nearly always feminine) of the innocents. With regard to the Portuguese Supreme Court of Justice Judgement of May 28, 2019
-
- Míriam Afonso Brigas**
771-791 A vulnerabilidade como pedra angular da formação cultural do Direito da Família – Primeiras reflexões
Vulnerability as the cornerstone of the cultural development of Family Law – First reflections

-
- Nuno Manuel Pinto Oliveira**
793-837 Em tema de renegociação – a vulnerabilidade dos equilíbrios contratuais no infinito jogo dos acasos
On renegotiation – the vulnerability of contractual balance against the background of an infinite game of chance
-
- Pedro Infante Mota**
839-870 De venerável a vulnerável: *trumping* o Órgão de Recurso da OMC
From venerable to vulnerable: trumping the WTO Appellate Body
-
- Sandra Passinhas**
871-898 A proteção do consumidor no mercado em linha
Consumers' protection in digital markets
-
- Sérgio Miguel José Correia**
899-941 Maus-tratos Parentais – Considerações sobre a Vitimação e a Vulnerabilização da Criança no Contexto Parental-Filial
Parental Maltreatment – Considerations on Child Victimization and Vulnerability within the Parental-Filial Context
-
- Silvio Romero Beltrão | Maria Carla Moutinho Nery**
943-962 O movimento de tutela dos vulneráveis na atual crise económica: a proteção dos interesses dos consumidores e o princípio da conservação da empresa diante da necessidade de proteção das empresas aéreas
The vulnerable protection movement in the current economic crisis: the protection of consumers interests and the principle of conservation of the company in face of the protection of airline companies
-
- Valentina Vincenza Cuocci**
963-990 Vulnerabilità, dati personali e *mitigation measures*. Oltre la protezione dei minori
Vulnerability, personal data and mitigation measures. Beyond the protection of children

JURISPRUDÊNCIA CRÍTICA

-
- Maria Fernanda Palma**
993-1002 O mito da liberdade das pessoas exploradas sexualmente na Jurisprudência do Tribunal Constitucional e a utilização concetualista e retórica do critério do bem jurídico
The myth of the freedom of sexually exploited people in the Constitutional Court's Jurisprudence and the conceptual and rhetorical use of the criterion of the legal good
-
- Pedro Caridade de Freitas**
1003-1022 Comentário à decisão da Câmara Grande do Tribunal Europeu dos Direitos do Homem – caso *Vavříčka e Outros versus República Checa* (Proc. 47621/13 e 5), 8 de Abril de 2021
Commentary on the decision of the Grand Chamber of the European Court of Human Rights – Vavříčka and Others v. Czech Republic case (Proc. 47621/13 and 5), 8th April 2021

-
- Rui Guerra da Fonseca**
1023-1045 Vacinação infantil compulsória – o Ac. TEDH *Vavříčka & Outros c. República Checa*,
queixas n.ºs 47621/13 e outros, 08/04/2021
Compulsory childhood vaccination – ECHR Case of Vavříčka and Others v. the Czech Republic, appl.
47621/13 and others, 08/04/2021

VIDA CIENTÍFICA DA FACULDADE

-
- António Pedro Barbas Homem**
1047-1052 Doutoramentos e centros de investigação
Doctoral degrees and research centers
-
- Christian Baldus**
1053-1065 Arguição da tese de doutoramento do Mestre Francisco Rodrigues Rocha sobre “Da
contribuição por sacrifício no mar na experiência jurídica romana. Século I a.C. ao
primeiro quartel do IV d.C.”
*Soutenance de la thèse de doctorat du Maître Francisco Rodrigues Rocha sur “Da contribuição por
sacrifício no mar na experiência jurídica romana. Século I a.C. ao primeiro quartel do IV d.C.”*
-
- José A. A. Duarte Nogueira**
1067-1078 *Da contribuição por sacrifício no mar na experiência jurídica romana. Do Século I a. C.*
ao primeiro quartel do IV d. C. (Francisco Barros Rodrigues Rocha). Arguição nas provas
de Doutoramento (Lisboa, 5 de Março de 2021)
The contribution by sacrifice on the sea in the Roman legal experience between the 1st century
BC. and the first quarter of 4th century AD, by *Francisco Barros Rodrigues Rocha. Argument in
the Doctoral exams (Lisbon, March 5, 2021)*

LIVROS & ARTIGOS

-
- Antonio do Passo Cabral**
1081-1083 Recensão à obra *A prova em processo civil: ensaio sobre o direito probatório*, de Miguel
Teixeira de Sousa
-
- Dário Moura Vicente**
1085-1090 Recensão à obra *Conflict of Laws and the Internet*, de Pedro de Miguel Asensio
-
- Maria Chiara Locchi**
1091-1101 Recensão à obra *Sistemas constitucionais comparados*, de Lucio Pegoraro e Angelo Rinella

Algumas considerações sobre a proteção do consumidor no mercado digital no âmbito do Direito da União Europeia*

Some considerations about the consumer protection in the digital market on the scope of the European Union Law

Elsa Dias Oliveira**

Resumo: O consumidor no âmbito do mercado digital enfrenta desafios específicos resultantes da utilização de técnicas de comunicação à distância, bem como dos mecanismos ao alcance dos profissionais para aumentarem as suas vendas. O crescimento do mercado digital é de grande significado para o desenvolvimento do mercado único europeu. Para o seu incremento é essencial que todos aqueles que aí operam se sintam confiantes e seguros da tutela dos seus direitos, em especial, os que, tradicionalmente, são a parte mais fraca. É neste contexto que importa analisar alguns desenvolvimentos mais recentes que se verificam no âmbito do Direito da União Europeia, com vista à proteção destes consumidores.

Palavras chave: Proteção dos consumidores; mercado digital; Direito da União Europeia.

Abstract: Consumers acting in the digital market face specific challenges resulting from the use of distance communications techniques, as well as the use of mechanisms available to professionals in order to increase their sales. The digital market's growth is of great significance for the development of the European internal market. In order to achieve it, the consumers, traditionally the weak part in a contract, should trust in an effective protection of their rights. It is in this context that the recent developments on consumer protection in the European Union Law shall be analysed.

Keywords: Consumer protection; digital market; European Union Law.

* O presente texto foi elaborado a partir de exposição oral subordinada ao tema “O consumidor no mercado digital”, que a autora apresentou, no dia 8 de fevereiro de 2021, via *zoom*, no IV Curso de Pós-Graduação em E-Commerce, organizado pelo IDC – Associação para o Estudo do Direito do Consumo, pelo Centro de Investigação de Direito Privado e pela FDUL, com a coordenação científica dos Professores Rui Ataíde e António Barreto Menezes Cordeiro.

** Professora Associada da Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa. Investigadora do Centro de Investigação de Direito Privado. ORCID ID: 0000-0001-6584-5096

Sumário: Introdução; 1. Formas de resolução de litígios; 2. O conceito de consumidor no mercado digital no Direito da União Europeia; 3. A harmonização do Direito material de proteção dos consumidores no âmbito da União Europeia; Conclusão.

Introdução

I. O mercado digital é um conceito amplo, que abrange uma multiplicidade de realidades.

Em termos mais imediatos, tende a pensar-se no comércio eletrónico, na aquisição de bens ou serviços ou de licenças através da Internet, quer se trate de contratos celebrados e executados exclusivamente *online*, quer de contratos que, apesar de celebrados *online*, são executados *offline*, *v.g.*, a entrega de livros em suporte físico. Mas o mercado digital também tem relevância no âmbito de outras realidades, *v.g.*, as que se prendem com os direitos de personalidade das pessoas que atuam no mercado digital, com direitos da propriedade intelectual, a responsabilidade dos prestadores de serviços intermediários, com a gestão de plataformas em linha, etc., temas que não vamos aqui tratar.

Desenvolvendo-se o mercado digital através da Internet, permite-se que os seus participantes atuem sem necessidade de deslocações físicas. Este facto tem a virtude de alcançar um maior leque de destinatários, *maxime* clientes, bem como, a estes, de optar pelas ofertas mais vantajosas sem ter de se movimentar fisicamente¹. A probabilidade de as situações assim criadas apresentarem contactos relevantes com mais do que um ordenamento jurídico é potenciada, bem como, consequentemente, as questões suscitadas pela determinação da lei que regulará a situação.

Uma das partes tradicionalmente presentes nestas situações são os consumidores, o que não surpreende atendendo a que facilmente se identificam múltiplas mensagens que lhes são destinadas. Ora, uma das características dos consumidores prende-se com a sua vulnerabilidade, sendo esta especialmente manifesta nas relações contratuais que desenvolvem com profissionais. Os consumidores têm um poder negocial mais fraco relativamente aos profissionais, são detentores de menos informações

¹ ELSA DIAS OLIVEIRA, *A protecção dos consumidores nos contratos celebrados através da Internet*, Almedina, Coimbra, 2002, págs. 14 ss., 24 ss.; ELSA DIAS OLIVEIRA, “Contratação eletrónica e tutela do consumidor”, *Estudos de Direito do Consumo*, Coord. Rui Paulo Coutinho de Mascarenhas Ataíde/Carlos Lacerda Barata, vol. V, AAFDL, Lisboa, 2017, págs. 129-148, pág. 129; JOSÉ ENGRÁCIA ANTUNES, *Direito do Consumo*, Almedina, Coimbra, 2019, págs. 178 ss.

quer no que respeita aos bens ou serviços a adquirir, quer com respeito aos seus próprios direitos².

Acresce que o mercado digital tem especificidades no que respeita a *marketing*. Na verdade, consegue-se agora uma interação dos fornecedores e prestadores com os consumidores que não se consegue sem recurso ao mercado digital. E note-se que a atuação neste mercado não pressupõe necessariamente que o consumidor tenha computador, basta que tenha um telemóvel com acesso à internet. Situação que está hoje muito democratizada.

Esta interação permite aos profissionais apresentarem aos consumidores exatamente aquilo que estes desejam, mesmo antes de eles saberem que o queriam. Os *cookies* permitem aos profissionais traçar perfis dos consumidores, antecipando as suas vontades. Uma vez conhecidos os interesses dos consumidores, são-lhes apresentadas mensagens apelativas, *v.g.*, via *pop ups* que surgem quando se navega em páginas internet, via páginas de *instagram*. É frequente, por exemplo, surgirem *pop ups* sugerindo reservas em hotéis depois de ter sido feita uma pesquisa nesse sentido.

Estas estratégias de *marketing* tornam o consumo praticamente irresistível e, consequentemente, levam a compras por impulso. Compras de que os consumidores frequentemente se arrependem.

Ainda relevante neste contexto é o facto de, como a própria designação indica, tudo se poder desenrolar num plano digital. Assim, verifica-se ainda uma outra fragilidade acrescida para o consumidor: ignorar a efetiva identidade daquele com quem está a celebrar o contrato ou se é quem diz ser ou se tem o endereço físico onde afirma, etc.³ A insegurança agrava-se com o facto de, muito frequentemente, ser pedido aos consumidores que procedam à compra utilizando cartão de crédito, o que implica também, ou devia, uma relação de confiança entre as partes, mas que, na realidade, pode não se verificar.

II. Atentas estas e outras especificidades que colocam o consumidor numa situação de especial fragilidade, encontram-se regulamentações legais que consagram

² CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, *Os direitos dos consumidores*, Livraria Almedina, Coimbra, 1982, págs. 11 ss.; CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, “Negócio jurídico de consumo”, *BMJ*, 347, 1985, págs. 11-38, págs. 19 ss.; EIKE VON HIPPEL, *Verbraucherschutz*, 3.^a edição, J.C.B. Mohr (Paul Siebeck), Tubinga, 1986, pág. 4; ELSA DIAS OLIVEIRA, *A protecção dos consumidores nos contratos celebrados através da Internet*, cit., págs. 24 ss.; ALEXANDRA TEIXEIRA DE SOUSA, “O direito de arrependimento nos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento: algumas notas”, *Estudos de Direito do Consumo, Homenagem a Manuel Cabeçadas Ataíde Ferreira*, DECO, 2016, págs. 18-41, pág. 21; ELSA DIAS OLIVEIRA, “Contratação eletrónica e tutela do consumidor”, cit., pág. 130.

³ ELSA DIAS OLIVEIRA, *A protecção dos consumidores nos contratos celebrados através da Internet*, cit., págs. 67 ss.; ELSA DIAS OLIVEIRA, “Contratação eletrónica e tutela do consumidor”, cit., pág. 130.

soluções que visam a proteção do consumidor, tentando, deste modo, mitigar a sua situação de desfavorecimento. Esta proteção dos consumidores pode ser alcançada através de regimes que regulam materialmente as situações ou de regimes que têm presente a sua plurilocalização, como é o caso das regras que regulam a competência internacional dos tribunais ou a determinação do ordenamento jurídico cuja lei será aplicada.

Pressuposto da aplicação destes regimes é estar-se perante um consumidor e é sabido que a noção que deste seja dada varia consoante o ordenamento jurídico e mesmo o diploma que esteja em causa.

O legislador europeu tem desenvolvido intensa atividade no âmbito da proteção dos consumidores; seja através da adoção de diretivas europeias⁴ com vista à sua transposição para o Direito interno dos Estados-Membros, seja através de regulamentos europeus⁵ com aplicação direta nestes Estados. Sublinhe-se que a competência da

⁴ *Vg.*, 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 electrónico, no mercado interno («Directiva sobre comércio electrónico»); Directiva 2005/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Maio de 2005, relativa às práticas comerciais desleais das empresas face aos consumidores no mercado interno e que altera a Directiva 84/450/CEE do Conselho, as Directivas 97/7/CE, 98/27/CE e 2002/65/CE e o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 («Directiva relativa às práticas comerciais desleais»); Directiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de outubro de 2011 relativa aos direitos dos consumidores que alterou a Directiva 93/13/CEE do Conselho e a Directiva 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho e revogou a Directiva 85/577/CEE do Conselho e a referida Directiva 97/7/CE; Directiva (UE) 2015/2366 do Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de novembro de 2015 relativa aos serviços de pagamento no mercado interno, que altera as Directivas 2002/65/CE, 2009/110/CE e 2013/36/UE e o Regulamento (UE) n.º 1093/2010, e que revoga a Directiva 2007/64/CE; Directiva (UE) 2019/770 do Parlamento Europeu e do Conselho de 20 de maio de 2019 sobre certos aspetos relativos aos contratos de fornecimento de conteúdos e serviços digitais; Directiva (UE) 2019/771 do Parlamento Europeu e do Conselho de 20 de maio de 2019 relativa a certos aspetos dos contratos de compra e venda de bens que altera o Regulamento (UE) 2017/2394 e a Directiva 2009/22/CE e que revoga a Directiva 1999/44/CE. Atente-se também, face ao seu impacto, na Directiva (UE) 2019/2161 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de novembro de 2019 que altera a Directiva 93/13/CEE do Conselho e as Directivas 98/6/CE, 2005/29/CE e 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho a fim de assegurar uma melhor aplicação e a modernização das regras da União em matéria de defesa dos consumidores.

⁵ *Vg.*, Regulamento (CE) n.º 924/2009 do Parlamento Europeu e do Conselho de 16 de Setembro de 2009 relativo aos pagamentos transfronteiriços na Comunidade e que revoga o Regulamento (CE) n.º 2560/2001; Regulamento (CE) n.º 593/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de Junho de 2008, sobre a lei aplicável às obrigações contratuais (Roma I); Regulamento (UE) n.º 1215/2012 do Parlamento Europeu e do Conselho de 12 de dezembro de 2012 relativo à competência judiciária, ao reconhecimento e à execução de decisões em matéria civil e comercial. Embora ainda se encontrem em processo legislativo, atente-se, face à sua relevância, na Proposta de Regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho relativo a um mercado único de serviços

União Europeia nesta matéria assenta em diplomas estruturantes da União. É o caso do disposto nos arts. 4.º, n.º 2, al. f); 12.º; 114.º e 116.º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia (TFUE), bem como no art. 38.º da Carta sobre os Direitos Fundamentais da União Europeia.

Importa também manter presente a relevância que o mercado digital tem para o mercado único e para o mercado internacional em geral. E ter também presente que a harmonização das regras vigentes nos Estados-Membros relativas à proteção dos consumidores contribui decisivamente para o estabelecimento de condições de igualdade que permitam às partes um ambiente de saudável concorrência.

Assim, o legislador europeu veio adotar uma série de medidas que visam proteger o consumidor no âmbito do mercado digital que coincide, parcialmente, também com o mercado único europeu.

É atento este contexto que nos propomos tecer algumas considerações acerca do consumidor digital, em especial, no âmbito do Direito da União Europeia.

1. Formas de resolução de litígios

I. Os consumidores que contratam através da Internet também estarão, por natureza, mais disponíveis para solucionar os litígios por esta mesma via. Atendendo a que muitas destas relações contratuais ocorrem entre intervenientes situados em países distintos, a possibilidade de resolver litígios sem deslocações físicas apresenta-se como uma solução mais célere, menos onerosa e garante dos direitos dos intervenientes.

É face a este contexto que se identificam iniciativas da União Europeia a este respeito. Assinale-se, a este respeito, *v.g.*, o Regulamento UE n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio de 2013 sobre a resolução de litígios de consumo em linha, que altera o Regulamento CE n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (Regulamento RLL)⁶, bem como a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio de 2013 sobre a resolução de litígios de consumo, que altera o Regulamento CE n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (Diretiva RAL)⁷, tendo esta Diretiva sido transposta para o Direito

digitais (Regulamento Serviços Digitais) e que altera a Diretiva 2000/31/CE, Bruxelas, 15.12.2020, COM(2020) 825 final, 2020/0361 (COD) e na Proposta de Regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho relativo à disputabilidade e equidade dos mercados no setor digital (Regulamento Mercados Digitais), Bruxelas, 15.12.2020, COM(2020) 842 final, 2020/0374 (COD).

⁶ Publicado no JOUE L165 de 18.6.2013, págs. 1 ss.

⁷ Publicada no JOUE L165 de 18.6.2013, págs. 63 ss.

interno português pela Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, em que é regulada a resolução alternativa de litígios de consumo e estabelecido o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Estes diplomas complementam-se na sua aplicação.

O Regulamento RLL esclarece, no seu art. 1.º, que, tendo por objetivo contribuir para o bom funcionamento do mercado interno, em especial o digital, e visando um elevado nível de proteção dos consumidores, vem proporcionar uma plataforma europeia RLL (resolução de litígios em linha) que facilite a resolução de litígios entre consumidores e comerciantes em linha, por via extrajudicial, de forma independente, imparcial, transparente, eficaz, célere e justa⁸.

Apesar de a queixa ser apresentada na plataforma, não é nesta que se resolve o litígio. Na verdade, recebida a queixa, esta é transmitida ao comerciante pela plataforma, sendo-lhe dado conhecimento de que as partes devem chegar a acordo relativamente a uma entidade RAL a quem a queixa seja transmitida. A entidade RAL é, nos termos do art. 4.º, n.º 1, al. h), da Diretiva 2013/11/UE, “uma entidade, independentemente da sua designação ou referência, que esteja estabelecida com carácter duradouro, que faculte a resolução de litígios através de procedimentos de RAL e que figure na lista a que se refere o artigo 20.º, n.º 2”. Esta é uma lista que as autoridades competentes de todos os Estado-Membro da UE devem ter com a indicação das entidades que deem indícios sérios de credibilidade, que se dediquem à resolução de litígios através deste procedimento. Deverá ter sido verificado pelos Estados-Membros se estas entidades respeitam os requisitos previstos naquela diretiva. No ordenamento jurídico português, nos termos do art. 15.º da Lei 144/2015, a entidade competente para organizar a inscrição e a divulgação da lista das entidades de RAL é a Direção Geral do Consumidor.

⁸ Como elementos essenciais previstos neste Regulamento, sublinha-se o facto de se estabelecer como pressupostos de utilização desta plataforma o facto de os consumidores, bem como os fornecedores, serem residentes na UE, Noruega, Islândia ou Liechtenstein. (art. 2.º). Havendo um litígio no âmbito de um contrato de compra e venda ou de prestação de serviços em linha – e de facto, o Regulamento, nos termos do seu art. 4.º, n.º 1, al. e), limita a sua aplicação aos litígios decorrentes destes contratos –, o consumidor pode iniciar o processo de reclamação através desta plataforma que é criada pela Comissão Europeia e que é responsável pelo seu funcionamento (art. 5.º). Acerca deste Regulamento e do seu regime, cfr. PAULO FONSECA, “A Arbitragem e a Mediação. Os desafios do novo regime de resolução alternativa de litígios”, *Estudos de Direito do Consumo*, Coord. Rui Paulo Coutinho de Mascarenhas Ataíde/Carlos Lacerda Barata, vol. V, AAFDL, Lisboa, 2017, págs. 447-461, págs. 460 ss.; JORGE MORAIS CARVALHO/JOÃO PEDRO PINTO-FERREIRA/JOANA CAMPOS CARVALHO, *Manual de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo*, Almedina, Coimbra, 2017, págs. 211 ss.

Se as partes não chegarem a acordo quanto à entidade de RAL que irá apreciar o litígio, ou se a entidade de RAL recusar conhecer o litígio, nos termos do art. 9.º, n.º 8, do Regulamento, a queixa será abandonada.

Já se ambas as partes estiverem de acordo quanto à entidade de RAL e esta aceitar tratar o litígio, o processo segue. O processamento deste litígio pode ser depois feito na plataforma, mas é conhecida e apreciada por esta entidade de RAL prevista na diretiva. Na verdade, nos termos do art. 10.º, al. d), do Regulamento RLL, a entidade RAL não é obrigada a conduzir o procedimento RAL através da plataforma RLL.

Face ao exposto, é fácil perceber a complementaridade da Diretiva RAL face ao Regulamento RLL. Conforme já acima foi referido, a Diretiva RAL foi transposta para o ordenamento jurídico português pela Lei n.º 144/2015⁹. Nos termos do art. 2.º, n.º 1, desta lei, o regime aí previsto é apenas aplicado nos casos em que o consumidor apresente uma queixa e não no caso em que esta seja apresentada pelo comerciante. Este esclarecimento encontra-se em conformidade com o disposto no art. 2.º, n.ºs 2 e 3 do Regulamento RLL, que prevê que deverá atender-se à legislação de cada Estado-Membro para definir se é ou não possível a resolução de litígios por esta via quando os procedimentos são iniciados pelo comerciante.

Nos arts. 10.º ss. da Lei n.º 144/2015 está previsto o procedimento da resolução de litígios a ser seguido por estas entidades. *Melius*, estão previstas as linhas gerais dos procedimentos, pois cada entidade de RAL, cada centro de arbitragem e de mediação e conciliação terá de ter o seu próprio regulamento interno, em que é regulado o procedimento a seguir, sempre com respeito pelas regras imperativas a que está sujeito.

O desafio será a divulgação destas possibilidades de resolução alternativa de litígios entre os consumidores, salientando-se, em todo o caso, que o próprio

⁹ Acerca desta Diretiva e do regime consagrado na Lei que a transpôs para o ordenamento jurídico português, cfr. JOÃO PEDRO PINTO-FERREIRA, “A Resolução Alternativa de Litígios de Consumo no Contexto da Lei n.º 144/2015”, *Estudos de Direito do Consumo, Homenagem a Manuel Cabeçadas Ataíde Ferreira*, DECO, 2016, págs. 310-322, págs. 312 ss.; JORGE MORAIS CARVALHO/JOÃO PEDRO PINTO-FERREIRA/JOANA CAMPOS CARVALHO, *Manual de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo*, cit., págs. 21 ss.; PAULO FONSECA, “A Arbitragem e a Mediação. Os desafios do novo regime de resolução alternativa de litígios”, cit., págs. 452 ss.; JORGE MORAIS CARVALHO/JOÃO PEDRO PINTO-FERREIRA, “Reflexão sobre a Arbitragem e a Mediação de Consumo na Lei de Defesa do Consumidor – A Lei n.º 63/2019, de 16 de Agosto”, *Revista Internacional de Arbitragem e Conciliação*, n.º 13, 2020, págs. 9-35, págs. 10 ss.; RUI PAULO COUTINHO DE MASCARENHAS ATAÍDE/INÊS SÍTIMA CRAVEIRO, “Arbitragem institucionalizada de litígios de Direito do Consumo: apontamentos ao âmbito de aplicação da Lei n.º 144/2015, de 08 de Setembro (Mecanismos de Resolução Extrajudicial de Litígios de Consumo)”, *Revista Internacional de Arbitragem e Conciliação*, n.º 13, 2020, págs. 37-87, págs. 39 ss., 51 ss.

diploma prevê formas de o fazer. Atente-se, *v.g.*, no art. 14.º do Regulamento que determina, no seu n.º 1, que “[o]s comerciantes estabelecidos na União que celebrem contratos de venda ou de serviços em linha e os mercados em linha estabelecidos na União devem disponibilizar nos seus sítios *web* uma ligação eletrónica à plataforma de ODR. (...)”¹⁰.

II. Naturalmente, para além destas vias de resolução de litígios, especialmente vocacionadas para a via digital, os consumidores podem sempre optar por recorrer aos espaços físicos dos centros de arbitragem e de mediação, bem como aos tribunais estaduais. Neste último caso, sublinhe-se ainda que, se o litígio for plurilocalizado, *i.e.*, se apresentar contactos relevantes com mais do que um ordenamento jurídico, haverá que recorrer às regras que regulam a competência internacional dos tribunais estaduais, de fonte interna ou internacional consoante a situação.

2. O conceito de consumidor no mercado digital no Direito da União Europeia

I. No âmbito do Direito da União Europeia, identificam-se diversos diplomas de que constam definições de consumidor¹¹. O facto de não haver uma única

¹⁰ É ainda aí explicitado que “(...) Essa ligação deve ser facilmente acessível aos consumidores. Os comerciantes estabelecidos na União que celebrem contratos de venda ou de serviços em linha devem comunicar igualmente o seu endereço de correio eletrónico”. No n.º 2 do mesmo art. 14.º determina-se que “[o]s comerciantes estabelecidos na União que celebrem contratos de venda ou de serviços em linha e que se tenham comprometido ou sejam obrigados a recorrer a uma ou mais entidades de RAL para resolver litígios com consumidores devem informar os consumidores da existência da plataforma de RLL e da possibilidade de recorrer a essa plataforma para resolver os seus litígios. Devem disponibilizar uma ligação eletrónica à plataforma de RLL no seu sítio *web* e, se a proposta for apresentada através de mensagem eletrónica, nessa mesma mensagem. As informações devem ser igualmente prestadas, se for caso disso, nos termos e nas condições gerais aplicáveis aos contratos de venda e de serviços em linha”. *Vide* também, a este respeito, JORGE MORAIS CARVALHO/JOÃO PEDRO PINTO-FERREIRA/JOANA CAMPOS CARVALHO, *Manual de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo*, cit., págs. 224 ss.

¹¹ *V.g.*, art. 2.º, al. e), da Diretiva 2000/31/CE (“qualquer pessoa singular que actue para fins alheios à sua actividade comercial, empresarial ou profissional”); art. 2.º, al. a), da Diretiva 2005/29/CE (“qualquer pessoa singular que, nas práticas comerciais abrangidas pela presente directiva, actue com fins que não se incluam no âmbito da sua actividade comercial, industrial, artesanal ou profissional”); art. 2.º, n.º 1, da Diretiva 2011/83/UE (“qualquer pessoa singular que, nos contratos abrangidos pela presente directiva, actue com fins que não se incluam no âmbito da sua actividade comercial, industrial, artesanal ou profissional”); art. 4.º, n.º 1, al. a), da Diretiva 2013/11/UE (uma pessoa singular quando atue com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional); art. 4.º, n.º 20, da Diretiva (UE) 2015/2366 (“uma pessoa

definição, mas múltiplas, presentes nos vários diplomas, permite a sua adequação em função do teor da matéria a regular.

Os aspetos comuns à maioria destas definições é o facto de se tratar de uma pessoa singular e o elemento teleológico: a pessoa singular atuará com objetivos alheios às suas atividades comerciais, empresariais ou profissionais.

A definição exata dos objetivos do consumidor, de modo a determinar-se se são ou não alheios às suas atividades comerciais, empresariais ou profissionais nem sempre é clara.

Noutros diplomas, não se identifica uma explícita definição de consumidor, como é o caso do Regulamento 1215/2012, apesar de a competência internacional em matéria de contratos celebrados com os consumidores se encontrar aí expressamente regulada, nos arts. 17.º a 19.º. Já no art. 6.º do Regulamento Roma I, encontramos uma noção de consumidor, aí entendido como pessoa singular, que celebra contratos “(...) para uma finalidade que possa considerar-se estranha à sua actividade comercial ou profissional («o consumidor»), com outra pessoa que aja no quadro das suas actividades comerciais ou profissionais («o profissional») (...)”.

Sendo a fragilidade do consumidor um dos seus elementos caracterizadores, que resulta, como acima se referiu, designadamente, do facto de ter um défice de informação relativamente aos profissionais, podem colocar-se dúvidas relativamente à caracterização daquele atenta a sua formação, a disponibilidade que revela para certas atividades, o facto de a sua atividade poder visar apenas parcialmente finalidades profissionais, etc.

Atendendo a que estão consagrados no Direito da União Europeia regimes mais favoráveis aos consumidores com vista a garantir um maior equilíbrio da sua situação jurídica face ao profissional, importa esclarecer quem deve ser considerado consumidor.

É face a estas e outras questões que o Tribunal de Justiça da União Europeia (TJUE) tem tomado algumas decisões relevantes no que respeita à caracterização do consumidor que atua no mercado digital¹² e que iremos apreciar. A jurisprudência

singular que atua, nos contratos de serviços de pagamento abrangidos pela presente diretiva, com objetivos alheios às suas atividades comerciais, empresariais ou profissionais”); art. 2.º, n.º 6, da Diretiva (UE) 2019/770 (“uma pessoa singular que, no que respeita aos contratos abrangidos pela presente diretiva, atue com fins que não se incluam no âmbito da atividade comercial, empresarial, artesanal ou profissional”); art. 2.º, n.º 2, da Diretiva (UE) 2019/771 (“uma pessoa singular que, no que respeita aos contratos abrangidos pela presente diretiva, atue com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional”).

¹² Acerca da relevância da jurisprudência do TJUE na interpretação do Direito da União Europeia, *vide*, com referência bibliográfica e jurisprudenciais, ELSA DIAS OLIVEIRA, “A Interpretação no

aqui referida prende-se com a noção de consumidor no âmbito da competência internacional do tribunal quando estão em causa contratos celebrados com consumidores, quer no âmbito da Convenção de Bruxelas¹³, quer do Regulamento (CE) n.º 44/2001 do Conselho, de 22 de dezembro de 2000 relativo à competência judiciária, ao reconhecimento e à execução de decisões em matéria civil e comercial¹⁴, quer ainda do Regulamento 1215/2012^{15/16}.

II. No acórdão do TJUE de 25 de janeiro de 2018, que opôs Maximilian Schrems a Facebook Ireland Limited (doravante acórdão Schrems)¹⁷, estava em causa a determinação do tribunal internacionalmente competente (no âmbito da

Contexto do Direito da União Europeia”, *Direito Internacional e Comparado: Trajetória e Perspectivas, Homenagem aos 70 anos do Professor Catedrático Rui Manuel Moura Ramos*, vol. II, Coord. Gustavo Ferraz de Campos Monaco/Maria Rosa Loula, Editora Quartier Latin do Brasil, 2021, págs. 119-134, pág. 130.

¹³ Convenção de 27 de setembro de 1968 relativa à competência judiciária e à execução de decisões em matéria civil e comercial, que entrou em vigor em 1 de fevereiro de 1973. A Convenção foi aprovada para ratificação pela Resolução da Assembleia da República n.º 34/91, de 24 de abril e foi ratificada pelo Decreto do Presidente da República n.º 52/91, de 30 de outubro.

¹⁴ Publicado no Jornal Oficial n.º L 012 de 16.01.2001. Este Regulamento foi revogado pelo Regulamento (UE) n.º 1215/2012 acima identificado.

¹⁵ Saliente-se, todavia, conforme já noutro texto referimos, que “a interpretação de um conceito no âmbito de um determinado diploma (e respetiva jurisprudência do Tribunal de Justiça a este respeito) não é apenas relevante no âmbito deste, mas pode sê-lo também nos casos em que estão em causa conceitos análogos constantes de outros diplomas. É assim que a jurisprudência do Tribunal de Justiça acerca do conceito de “obrigações contratuais” previsto no art. 5.º, n.º 1, da Convenção de Bruxelas, é relevante para a interpretação do mesmo conceito previsto no art. 5.º, n.º 1, do Regulamento 44/2001, que veio substituir a Convenção, e é relevante no âmbito do Regulamento 1215/2012, que substituiu este último. Para além destes casos, tem sido entendido que a interpretação que é feita de um conceito previsto num diploma será ainda relevante para a interpretação do mesmo conceito em outros diplomas, mesmo que os diversos textos normativos não regulem a mesma categoria de questões. É assim que a *supra* referida jurisprudência do Tribunal de Justiça relativa à interpretação do conceito de “obrigações contratuais” será ainda relevante na interpretação do mesmo conceito no Regulamento Roma I, que não é aplicável à competência judiciária, ao reconhecimento e a execução de decisões em matéria civil e comercial, mas antes à determinação da lei aplicável: ELSA DIAS OLIVEIRA, “A Interpretação no Contexto do Direito da União Europeia”, cit., pág. 119.

¹⁶ Acerca da noção de consumidor nestes Regulamentos, *vide* STAUDINGER/HAUSMANN, *Verfahrensrecht für internationale Verträge Internationale Zuständigkeit für Vertragsklagen; Gerichtsstands- und Schiedsvereinbarungen*, Otto Schmidt/De Gruyter, 2016, anotações 158 ss.; SAENGER, *Zivilprozessordnung, HandKommentar*, art. 17, anotações 7 ss., 8.ª edição, Nomos, 2019; ZÖLLER, *ZPO*, art. 17 EUGVVO, Geimer, anotações. 5 ss., Otto Schmidt, 2020; MUSIELAK/VOIT, *ZPO*, art. 17, anotações 1 ss., 18.ª edição, Verlag Franz Vahlen München, 2021.

¹⁷ Proc. C-498/16, ECLI :EU:C:2018:37, disponível em <https://curia.europa.eu>.

aplicação do Regulamento 44/2001), sendo necessário, para tal, saber se o autor era ou não considerado consumidor, uma vez que nesse Regulamento existem regras específicas aplicáveis nos casos em que estão em causa contratos celebrados com consumidores.

No caso, o demandante, M. Schrems, cidadão com residência habitual na Áustria, era utilizador de uma página do Facebook, tendo uma conta de onde constavam as suas atividades privadas e também com uma página “(...) para informar os internautas sobre as suas ações contra a Facebook Ireland, as suas conferências, a sua participação em debates e as suas aparições nos *media* e ainda para lançar campanhas de angariação de fundos e fazer publicidade aos seus livros”¹⁸. M. Schrems também “(...) constituiu uma associação destinada a assegurar o respeito do direito fundamental à proteção de dados, recebeu diversas distinções e obteve a cessão de direitos, por parte de mais de 25 000 pessoas de todo o mundo, para os exercer (...)”¹⁹ no processo objeto do litígio.

Uma das questões suscitadas respeitava à questão de saber se M. Schrems, atentas as atividades desenvolvidas, poderia ser considerado consumidor, para efeitos de aplicação do art. 15.º do Regulamento 44/2001, “(...) quando, após uma utilização prolongada de uma conta privada no Facebook e, no contexto da defesa da aplicação dos seus direitos, publica livros e também faz conferências por vezes remuneradas, gere sítios *web*, recolhe donativos para a defesa da aplicação dos direitos e obtém a cedência dos direitos de vários consumidores mediante a garantia de que estes receberão os eventuais benefícios resultantes dos processos ganhos após a dedução das despesas processuais?”.

Ora, a interpretação do conceito de consumidor, apesar de ter presente a economia do diploma onde está contido, deve ter em conta a globalidade do universo legislativo europeu e deve ser feita de forma autónoma, *i.e.*, garantindo que será interpretada do mesmo modo em todos os Estados-Membros, à luz do Direito da União Europeia²⁰.

¹⁸ Acórdão Schrems, cit., ponto 10.

¹⁹ Acórdão Schrems, cit., ponto 12.

²⁰ KOEN LENAERTS/PIET VAN NUFFEL, *European Union Law*, 3.ª edição, Sweet & Maxwell, 2011, pág. 757; ELSA DIAS OLIVEIRA, *Da responsabilidade civil extracontratual por violação de direitos de personalidade em Direito Internacional Privado*, Almedina, Coimbra, 2012, págs. 213 ss.; ANA MARIA GUERRA MARTINS, *Manual de Direito da União Europeia*, 2.ª edição, Almedina, Coimbra, 2017, pág. 510; AAVV, *Princípios fundamentais de Direito da União Europeia*, coord. Sofia Oliveira Pais, Acórdão do Tribunal de Justiça de 6 de outubro de 1982, Inês Quadros, 3.ª edição, Almedina, Coimbra, 2017, pág. 223; ELSA DIAS OLIVEIRA, “A Interpretação no Contexto do Direito da União Europeia”, cit., págs. 119, 125 ss. *Vide* também acórdão do TJUE, de 20 de janeiro de 2005, Proc.

A jurisprudência que tem vindo a ser desenvolvida pelo TJUE a este respeito tende a ser consistente, desde logo no que respeita a questões relativas a competência internacional, no sentido de que deve ser feita uma interpretação restritiva do conceito de consumidor e salientando que se deve atender à “(...) posição de uma pessoa num contrato determinado, em conjugação com a natureza e finalidade deste, e não à situação subjetiva dessa mesma pessoa, pois uma única e mesma pessoa pode ser considerada consumidor no âmbito de determinadas operações e operador económico no âmbito de outras”²¹. Concretizando-se que apenas os contratos celebrados fora da atividade ou de qualquer finalidade profissional e com vista à satisfação das próprias necessidades de consumo privado de um indivíduo ficarão abrangidas pela proteção prevista na referida disposição relativa à competência internacional, pois só assim se justifica a aplicação de um regime que é mais favorável ao consumidor, exatamente por este ser a parte mais fraca²². Em conformidade com esta orientação, vem sustentar-se que, nos casos em que uma pessoa celebra um contrato parcialmente relacionado com a sua atividade profissional e noutra parte com fins estranhos a esta atividade, apenas beneficiará do regime aplicável aos consumidores se o nexó do contrato com a atividade profissional do interessado for muito ténue, marginal, revelando “um papel despidendo no contexto da operação a propósito da qual o contrato foi celebrado, considerada globalmente”²³.

Face a este contexto, o TJUE veio sustentar que, no caso em análise, um utilizador de uma conta *Facebook* não perde a qualidade de consumidor, nos termos previstos no art. 15.º do Regulamento 44/2001. A este respeito importa sublinhar ainda que, segundo orientação seguida pelo TJUE, “(...) o conceito de consumidor

C-27/02, *Petra Engler contra Janus Versand GmbH*, ECLI:EU:C:2005:33, ponto 33; acórdão do TJUE, de 6 de setembro de 2012, Proc. C-190/11, *Daniela Mühlleitner contra Ahmad Yusufi, Wadat Yusufi*, ECLI:EU:C:2012:542, ponto 28; Proc. C-774/19, que opôs A. B., e B. B. contra *Personal Exchange International Limited*, ECLI:EU:C:2020:1015, ponto 28; acórdão do TJUE, de 7 de dezembro de 2010, *Peter Pammer contra Reederei Karl Schlüter GmbH & Co KG* (C-585/08), e *Hotel Alpenhof GesmbH contra Oliver Heller* (C-144/09), ECLI:EU:C:2010:740, ponto 55.

²¹ Acórdão Schrems, cit., ponto 29. Já antes, *vide* acórdão do TJUE, de 3 de julho de 1997, Proc. C-269/95, *Francesco Benincasa e Dentalkit Srl*, ECLI:EU:C:1997:337, ponto 16; acórdão do TJUE, de 20 de janeiro de 2005, Proc. C-464/01, *Johann Gruber contra Bay Wa AG*, ECLI:EU:C:2005:32, ponto 36; acórdão do TJUE, de 14 de março de 2013, Proc. C-419/11, *Česká spořitelna, a.s. contra Gerald Feichter*, ECLI:EU:C:2013:165, ponto 26; acórdão Mühlleitner, ponto 27.

²² Acórdão Schrems, cit., ponto 30; acórdão *Personal Exchange International Limited*, ponto 30. Já antes, acórdão do TJUE, de 20 de janeiro de 2005, Proc. C-464/01, *Johann Gruber contra Bay Wa AG*, ECLI:EU:C:2005:32, ponto 36.

²³ Acórdão Schrems, cit., ponto 32. Já antes, acórdão Gruber, ponto 39.

é definido por oposição ao de «operador económico»²⁴, salientando-se, todavia, que aquela qualidade não depende dos conhecimentos, das informações nem da experiência que a pessoa possa obter no âmbito em que se incluem esses serviços; não sendo também relevante o facto de a pessoa ter assumido o compromisso de representar os direitos e interesses de outros utilizadores do mesmo serviço²⁵. Justificando esta posição, foi invocado o disposto no art. 169.º, n.º 1, TFUE, de acordo com o qual a União Europeia deve contribuir para “(...) a proteção da saúde, da segurança e dos interesses económicos dos consumidores, bem como para a promoção do seu direito à informação, à educação e à organização para a defesa dos seus interesses”. Resultaria, pois, contrário às finalidades previstas no Tratado excluir do conceito de consumidor a pessoa que desenvolve atividade no sentido da defesa dos direitos dos consumidores, no caso em concreto, os relativos à proteção dos seus dados pessoais²⁶.

O TJUE veio assim decidir que “1) O artigo 15.º do Regulamento (CE) n.º 44/2001 do Conselho, de 22 de dezembro de 2000, relativo à competência judiciária, ao reconhecimento e à execução de decisões em matéria civil e comercial, deve ser interpretado no sentido de que um utilizador de uma conta privada Facebook não perde a qualidade de «consumidor», na aceção deste artigo, quando publica livros, faz conferências, gere sítios *web*, recolhe donativos e obtém a cedência dos direitos de vários consumidores para os exercer em justiça”.

Este acórdão é, parece-nos, especialmente relevante na medida em que reflete uma conceção de consumidor atual, informado, esclarecido, capaz de lutar pelos seus direitos.

III. Um outro acórdão do TJUE relevante sobre esta matéria, proferido em 10 de dezembro de 2020, é o relativo ao processo *Personal Exchange International Limited*²⁷. Aí estava em causa uma ação intentada por um jogador de póquer com residência habitual na Eslovénia contra uma empresa, com sede em Malta, que oferecia serviços de jogos de fortuna e azar em linha num sítio internet, dirigindo a sua atividade à Eslovénia. Foi colocada, pelo Supremo Tribunal da Eslovénia, a questão de saber se ainda está abrangido pelo conceito de consumidor – e conse-

²⁴ Acórdão Schrems, cit., ponto 39; acórdão Benincasa, ponto 16, acórdão Gruber, ponto 36.

²⁵ Acórdão Schrems, cit., ponto 39; acórdão do TJUE, de 3 de setembro de 2015, Proc. C-110/14, *Horățiu Ovidiu Costea contra SC Volksbank România SA*, ECLI:EU:C:2015:538, ponto 21.

²⁶ Acórdão Schrems, cit., ponto 40.

²⁷ Proc. C-774/19, que opôs A. B., e B. B. contra *Personal Exchange International Limited*, ECLI:EU:C:2020:1015.

quentemente se lhe é aplicado o art. 15.º, n.º 1, do Regulamento 44/2001 – a situação de uma pessoa singular que celebra com um operador estrangeiro de jogos *online*, à distância, através da Internet, um contrato de jogo de póquer *online*, tendo aquela pessoa singular assegurado a sua subsistência durante vários anos com os rendimentos provenientes dessa atividade de jogo. Esclareça-se que essa pessoa singular não era titular de registo formal dessa atividade e não oferecia as suas atividades no mercado a terceiros com vista a ser remunerado.

O TJUE veio sustentar que o facto de a pessoa em causa obter ganhos significativos e de se sustentar com os ganhos obtidos pelo jogo não constituía elemento justificativo para lhe afastar a categoria de consumidor. Na verdade, esclarece-se que o conceito de consumidor não está dependente dos valores que são por este obtidos, mesmo que permitam à pessoa viver desses ganhos, nem dos conhecimentos que detém, nem tampouco da regularidade da atividade²⁸.

E foi face a estas considerações que o TJUE veio decidir que “[o] artigo 15.º, n.º 1, do Regulamento (CE) n.º 44/2001 do Conselho, de 22 de dezembro de 2000, relativo à competência judiciária, ao reconhecimento e à execução de decisões em matéria civil e comercial, deve ser interpretado no sentido de que uma pessoa singular domiciliada num Estado-Membro que, por um lado, celebrou com uma sociedade estabelecida noutro Estado-Membro um contrato para jogar póquer na Internet, que contém condições gerais determinadas por esta última, e, por outro, não declarou oficialmente essa atividade nem ofereceu essa atividade a terceiros enquanto serviço remunerado não perde a qualidade de «consumidor» na aceção desta disposição, mesmo que essa pessoa jogue esse jogo durante um grande número de horas por dia, possua conhecimentos alargados e obtenha ganhos significativos provenientes desse jogo”.

IV. Quer o acórdão *Schrems*, quer o acórdão *Personal Exchange International Limited*, que respeitam a consumidores que atuam no mercado digital, permitem delinear um perfil de consumidor que se afasta do estereotipo mais tradicional – o consumidor, no geral, pouco informado – e reflete um consumidor esclarecido, que conhece e defende os seus direitos e interesses.

Este perfil de consumidor, mais informado quanto aos seus direitos, mais esclarecido quanto ao modo de atuação dos profissionais, mais ativo na defesa dos seus direitos e dos seus interesses, não depende do facto de o consumidor atuar

²⁸ Acórdão *Personal Exchange International Limited*, pontos 32 ss. Sublinhe-se que, no caso em apreço, o jogador dedicava cerca de 9 horas por dia útil à atividade de jogo (ponto 43).

ou não no mercado digital, apesar de o recurso aos meios digitais colocar, por natureza, desafios técnicos muito específicos ao consumidor.

3. A harmonização do Direito material de proteção dos consumidores no âmbito da União Europeia

I. Conforme já acima referido, uma das formas de proteção dos consumidores desenvolvida pelo legislador europeu tem passado pela adoção de diretivas europeias que consagram regimes materiais.

Em áreas relacionadas com o mercado digital identificamos diversas diretivas relevantes, umas já transpostas para o Direito material português, outras ainda em processo de transposição.

II. De entre algumas dessas Diretivas Europeias, ainda não transpostas, salientamos a Diretiva (UE) 2019/770 do Parlamento Europeu e do Conselho de 20 de maio de 2019 sobre certos aspetos relativos aos contratos de fornecimento de conteúdos e serviços digitais²⁹. Esta Diretiva, conforme é explicitado no seu art. 1.º, visa “(...) contribuir para o bom funcionamento do mercado interno, garantindo simultaneamente um elevado nível de proteção dos consumidores, estabelecendo regras comuns quanto a certos requisitos relativos aos contratos entre profissionais e consumidores para o fornecimento de conteúdos ou serviços digitais, em especial regras quanto: – à conformidade dos conteúdos ou serviços digitais com o contrato; – aos meios de ressarcimento em caso dessa falta de conformidade ou de não fornecimento e as modalidades de exercício dos mencionados meios de ressarcimento, e – ao fornecimento de conteúdos ou serviços digitais”.

Esta Diretiva é complementada pela Diretiva (UE) 2019/771 do Parlamento Europeu e do Conselho de 20 de maio de 2019 relativa a certos aspetos dos contratos de compra e venda de bens que altera o Regulamento (UE) 2017/2394 e a Diretiva 2009/22/CE e que revoga a Diretiva 1999/44/CE³⁰. Conforme expressamente se indica no seu art. 1.º, esta diretiva consagra regras que regulam a conformidade dos bens com o contrato, os meios de ressarcimento para o caso se verificar alguma falta de conformidade, as modalidades de exercício destes meios e ainda as garantias comerciais.

A articulação do âmbito de aplicação desta estas duas Diretivas é explicitada, designadamente, no considerando (13) da Diretiva (UE) 2019/771, em que se

²⁹ Publicada no JOUE L 136, de 22.5.2019, págs. 1 ss.

³⁰ Publicada no JOUE L 136, de 22.5.2019, págs. 28 ss.

esclarece que “(...) a Diretiva (UE) 2019/770 deverá ser aplicada ao fornecimento de conteúdos digitais ou à prestação de serviços digitais, inclusive de conteúdos digitais fornecidos num suporte material, tais como os DVD, os CD, as chaves USB e os cartões de memória, bem como ao próprio suporte material, desde que este funcione exclusivamente como meio de disponibilização de conteúdos digitais. Em contrapartida, a presente diretiva deverá aplicar-se aos contratos de compra e venda de bens, incluindo bens com elementos digitais que necessitem de conteúdos ou serviços digitais para desempenharem as suas funções”³¹.

III. Especialmente relevante ainda em matéria de proteção dos consumidores nos contratos celebrados à distância é o regime previsto na Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de outubro de 2011 relativa aos direitos dos consumidores, que altera a Diretiva 93/13/CEE do Conselho e a Diretiva 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho e que revoga a Diretiva 85/577/CEE do Conselho e a Diretiva 97/7/CE do Parlamento Europeu e do Conselho^{32/33}, que foi, entretanto, transposta para o ordenamento jurídico português, pelo Dec.-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro³⁴.

Este diploma regula a proteção dos consumidores nos contratos celebrados à distância³⁵ em que se incluem os contratos celebrados através da Internet. Na verdade, nos termos do seu art. 3.º, al. f), define-se o conceito de contrato celebrado à distância³⁶, a que se subsumem, *v.g.*, os contratos celebrados através

³¹ Veja-se ainda, com respeito à articulação entre estas duas Diretivas, em especial, os considerandos (20) a (22) da Diretiva (UE) 2019/770. *Vide* ainda JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, 7.ª edição, Almedina, Coimbra, 2020, págs. 364 ss.

³² Publicada no JOUE L 304, de 22.11.2011, págs. 64 ss.

³³ Em geral, acerca desta Diretiva, SANDRA PASSINHAS, “A Directiva 2011/83/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Outubro de 2011, Relativa aos Direitos dos Consumidores: Algumas Considerações”, *Estudos de Direito do Consumidor*, n.º 9, 2015, págs. 93-141.

³⁴ Alterada pela Lei n.º 47/2014, de 28 de julho e pelo Dec.-Lei n.º 78/2018, de 15 de outubro.

³⁵ Art. 2.º, n.º 1, do Dec.-Lei n.º 24/2014, indicando-se no seu n.º 2, quais os contratos excluídos à aplicação de algumas das suas disposições.

³⁶ Aí se indica que: “f) «Contrato celebrado à distância», um contrato celebrado entre o consumidor e o fornecedor de bens ou o prestador de serviços sem presença física simultânea de ambos, e integrado num sistema de venda ou prestação de serviços organizado para o comércio à distância mediante a utilização exclusiva de uma ou mais técnicas de comunicação à distância até à celebração do contrato, incluindo a própria celebração”. Para compreensão deste conceito, importa ainda ter presente que o conceito de “suporte duradouro” se encontra definido na al. l) do mesmo art. 3.º, como “qualquer instrumento, designadamente o papel, a chave Universal Serial Bus (USB), o Compact Disc Read-Only Memory (CD-ROM), o Digital Versatile Disc (DVD), os cartões de memória ou o disco rígido do computador, que permita ao consumidor ou ao fornecedor de bens ou prestador do serviço

da Internet em que não se verifica a presença física simultânea de consumidor e profissional³⁷.

O regime material previsto neste Dec.-Lei n.º 24/2014 reflete as orientações dominantes em matéria de proteção dos consumidores nos contratos celebrados à distância. Na verdade, tem sido entendido que podem ser identificados três pilares essenciais em que assenta esta proteção: a) atribuição, aos consumidores, de informações respeitantes aos bens e serviços que poderão ser adquiridos; b) confirmação destas informações por escrito, ou por outro suporte duradouro, após a celebração do contrato ou concomitantemente a esta; c) consagração de um direito de livre resolução do contrato facultada ao consumidor³⁸.

Analisado o regime consagrado no Dec.-Lei n.º 24/2014, identificam-se normas que regulam os referidos três pilares de proteção dos consumidores. Desde logo, nos termos do art. 4.º, identifica-se um elenco extenso de informações que devem ser prestadas aos consumidores antes da celebração do contrato³⁹. Estas informações respeitam a variadíssimos aspetos relativos ao contrato: as características do bem ou serviço a adquirir, a identidade e identificação do profissional, o preço a pagar e modo de o calcular, a existência de um direito de livre resolução do contrato, etc.

Nos termos do art. 7.º do Dec.-Lei n.º 24/2014, está prevista uma disposição especialmente relevante no âmbito dos contratos celebrados através da Internet, determinando-se que “[n]os sítios na Internet dedicados ao comércio eletrónico é obrigatória a indicação, de forma clara e legível, o mais tardar no início do processo de encomenda, da eventual existência de restrições geográficas ou outras à entrega e aos meios de pagamento aceites”⁴⁰.

armazenar informações que lhe sejam pessoalmente dirigidas, e, mais tarde, aceder-lhes pelo tempo adequado à finalidade das informações, e que possibilite a respetiva reprodução inalterada” e ainda de “[t]écnica de comunicação à distância”, definida na al. l), como “qualquer meio que, sem a presença física e simultânea do fornecedor de bens ou prestador do serviço e do consumidor, possa ser utilizado tendo em vista a celebração do contrato entre as referidas partes”. Veja-se, a este respeito, JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, cit., págs. 211 ss.

³⁷ JOSÉ ENGRÁCIA ANTUNES, *Direito do Consumo*, cit., págs. 172 ss.; JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, cit., pág. 233.

³⁸ ELSA DIAS OLIVEIRA, “Contratação eletrónica e tutela do consumidor”, cit., pág. 133.

³⁹ PAULO MOTA PINTO, “O Novo Regime Jurídico dos Contratos a Distância e dos Contratos Celebrados Fora do Estabelecimento Comercial”, *Estudos de Direito do Consumidor*, n.º 9, 2015, págs. 51-91, pág. 64; JOSÉ ENGRÁCIA ANTUNES, *Direito do Consumo*, cit., pág. 185; JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, cit., págs. 223 ss.

⁴⁰ PAULO MOTA PINTO, “O Novo Regime Jurídico dos Contratos a Distância...”, cit., pág. 68; ELSA DIAS OLIVEIRA, “Contratação eletrónica e tutela do consumidor”, cit., págs. 135 ss.; JOSÉ ENGRÁCIA ANTUNES, *Direito do Consumo*, cit., pág. 186.

Todas essas informações devem ser prestadas de forma adequada, compreensível e clara aos consumidores⁴¹. Algumas informações são especialmente relevantes quando, num contrato celebrado por via eletrónica, a encomenda implicar o pagamento do preço. Nesses casos, uma das formas encontradas pelo legislador para encorajar o fornecedor ou o prestador de serviços a cumprir este dever de informar encontra-se consagrada no art. 5.º, n.º 8, e que determina que o consumidor não ficará vinculado ao contrato se aquele não tiver observado os deveres de informar que estão previstos nos n.ºs 2, 3 e 4 do art. 5.º⁴².

Uma vez celebrado o contrato à distância, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, nos termos do art. 6.º, n.º 1, confirmar a sua celebração no prazo de cinco dias ou, caso assim não suceda, no momento da entrega do bem ou antes do início da prestação do serviço⁴³. Esta confirmação realizar-se-á, conforme determina o art. 6.º, n.º 2, mediante a entrega ao consumidor das informações previstas no artigo 4.º, n.º 1, em suporte duradouro. Apenas ficará dispensado deste dever de confirmação o fornecedor de bens ou prestador de serviços que, antes da celebração do contrato, fornecer ao consumidor as referidas informações em suporte duradouro.

O outro pilar em que assenta a proteção dos consumidores nos contratos à distância respeita ao direito de livre resolução do contrato. Atendendo, designadamente, a que, nos contratos celebrados à distância, o consumidor não tem a possibilidade de ver, presencialmente, o bem físico que pretende adquirir, bem como ao facto de este modo de contratar potenciar as compras por impulso, tem

⁴¹ Art. 5.º do Dec.-Lei n.º 24/2014. PAULO MOTA PINTO, “O Novo Regime Jurídico dos Contratos a Distância...”, cit., pág. 70; ELSA DIAS OLIVEIRA, “Contratação eletrónica e tutela do consumidor”, cit., pág. 135; JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, cit., págs. 226 ss.

⁴² Aí se determina que: “n.º 2 – Quando, num contrato celebrado à distância por via eletrónica, a encomenda pelo consumidor implicar uma obrigação de pagamento, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve dar ao consumidor, de forma clara e bem visível, e imediatamente antes de o consumidor concluir a encomenda, as informações pré-contratuais previstas nas alíneas d), e), f), g), h), i), q) e u) do n.º 1 do artigo anterior. 3 – Para o cumprimento do disposto no número anterior, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve garantir que o consumidor, ao concluir a encomenda confirma, de forma expressa e consciente, que a encomenda implica a obrigação de pagamento. 4 – 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”. PAULO MOTA PINTO, “O Novo Regime Jurídico dos Contratos a Distância...”, cit., págs. 71 ss.

⁴³ ELSA DIAS OLIVEIRA, “Contratação eletrónica e tutela do consumidor”, cit., págs. 139 ss.; JOSÉ ENGRÁCIA ANTUNES, *Direito do Consumo*, cit., pág. 176; JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, cit., págs. 240 ss.

sido entendido que conferir ao consumidor a faculdade de resolver o contrato, sem que tenha de apresentar qualquer justificação, contribuirá para a tutela dos seus interesses⁴⁴.

O direito de livre resolução do contrato⁴⁵ encontra-se consagrado no art. 10.º do Dec.-Lei n.º 24/2014, fixando-se, como regra geral, o prazo de 14 dias para o exercício deste direito⁴⁶. Note-se, todavia, que, nos termos do art. 10.º, n.º 2, se o consumidor não tiver sido informado, antes da celebração do contrato, de que tinha um direito de livre resolução do contrato – conforme estabelecido no art.

⁴⁴ PAULO MOTA PINTO, “O Novo Regime Jurídico dos Contratos a Distância...”, cit., pág. 75; ELSA DIAS OLIVEIRA, “Contratação eletrónica e tutela do consumidor”, cit., págs. 140 ss.

⁴⁵ Acerca da natureza jurídica deste direito, cfr. ELSA DIAS OLIVEIRA, *A protecção dos consumidores nos contratos celebrados através da Internet*, cit., págs. 99 ss.; CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, *Direito do Consumo*, Almedina, Coimbra, 2005, págs. 105 ss.; JOSÉ CARLOS BRANDÃO PROENÇA, “A desvinculação não motivada nos contratos de consumo: Um verdadeiro direito de resolução”, *Revista da Ordem dos Advogados*, Ano 70, 2010, vol. I/IV, disponível em http://www.oa.pt/Conteudos/Artigos/detalhe_artigo.aspx?idsc=112472&ida=112753; JOÃO PEDRO PINTO-FERREIRA/JORGE MORAIS CARVALHO, “Contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial”, *I Congresso de Direito do Consumo*, coord. Jorge Morais Carvalho, Almedina, Coimbra, 2016, págs. 95-113, págs. 97 ss.; ALEXANDRA TEIXEIRA DE SOUSA, “O direito de arrependimento...”, cit., págs. 29 ss.; ELSA DIAS OLIVEIRA, “A proteção do consumidor nas viagens organizadas. Algumas considerações”, *Estudos de Direito do Consumo, Homenagem a Manuel Cabeçadas Ataíde Ferreira*, coord. Carlos Ferreira de Almeida e outros, DECO, Lisboa, 2016, págs. 208-232, págs. 219 ss.; CARLOS LACERDA BARATA, “Contratos celebrados fora do estabelecimento comercial”, *Estudos de Direito do Consumo*, Coord. Rui Paulo Coutinho de Mascarenhas Ataíde/Carlos Lacerda Barata, vol. V, AAFDL, Lisboa, 2017, págs. 41-127, pág. 129; JOSÉ ENGRÁCIA ANTUNES, *Direito do Consumo*, cit., págs. 89 ss. ELSA DIAS OLIVEIRA, “Contratação eletrónica e tutela do consumidor”, cit., págs. 141 ss.; JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, cit., págs. 195 ss.

⁴⁶ Este prazo de 14 dias é contado, conforme se determina no art. 10.º, n.º 1:

- 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”.

4.º, n.º 1, al. l) –, o prazo para exercício do direito de livre resolução pode estender-se por até 12 meses⁴⁷.

Nem todos os contratos são, atento o seu objeto, passíveis de ser livremente resolvidos. Não surpreende, por isso, que no art. 17.º, n.º 1, do Dec.-Lei n.º 24/2014, sejam indicados os contratos que não podem ser livremente resolvidos, como é caso, *v.g.*, dos contratos de fornecimento de bens confeccionados de acordo com as especificações do consumidor, de fornecimento de gravações de áudio ou vídeo seladas ou programas informáticos a que o consumidor tenha retirado o selo, celebrados em hasta pública, etc.⁴⁸.

Exercido o direito de livre resolução, determina-se, nos termos do art. 12.º, n.º 1, do Dec.-Lei n.º 24/2014, que o fornecedor ou prestador tem 14 dias para reembolsar o consumidor de todos os pagamentos recebidos⁴⁹. Já o consumidor, salvo convenção em contrário, fica obrigado, nos termos do art. 13.º, n.º 1, do Dec.-Lei n.º 24/2014, a devolver ou entregar ao fornecedor ou prestador os bens objeto do contrato. Os custos de devolução também ficarão, em princípio, a cargo do consumidor^{50/51}.

Salienta-se ainda, no regime previsto neste diploma, pela especial proteção conferida ao consumidor, a fixação, no art. 19.º do Dec.-Lei n.º 24/2014, de um prazo máximo de 30 dias para a execução do contrato, visando-se, assim, evitar delongas prejudiciais para os consumidores⁵².

⁴⁷ Este prazo de 12 meses é contado a partir da data do termo do prazo inicial referido no art. 10.º, n.º 1 e, se, no decurso deste prazo de 12 meses, “(...) o fornecedor de bens ou prestador de serviços cumprir o dever de informação pré-contratual a que se refere a alínea l) do n.º 1 do artigo 4.º, o consumidor dispõe de 14 dias para resolver o contrato a partir da data de receção dessa informação”. Assim o determina o art. 10.º, n.º 2 e n.º 3.

⁴⁸ PAULO MOTA PINTO, “O Novo Regime Jurídico dos Contratos a Distância...”, cit., págs. 84 ss.; ELSA DIAS OLIVEIRA, “Contratação eletrónica e tutela do consumidor”, cit., pág. 143; JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, cit., págs. 261 ss.

⁴⁹ Conforme determina o art. 12.º, n.º 6, se o fornecedor de bens ou prestador de serviços não reembolsarem o consumidor no prazo de 14 dias, aquele fica obrigado a devolver em dobro, no prazo de 15 dias úteis, os montantes pagos pelo consumidor. Estabelece-se, pois, uma sanção civil, que visa desincentivar os fornecedores e prestadores de evitarem ou atrasarem os reembolsos. ELSA DIAS OLIVEIRA, “Contratação eletrónica e tutela do consumidor”, cit., pág. 143.

⁵⁰ Nos termos do art. 13.º, n.º 2, excepciona-se o dever de o consumidor suportar os custos de devolução no caso de o fornecedor acordar em suportar esse custo; ou o consumidor não tiver sido previamente informado pelo fornecedor do bem que tem o dever de pagar os custos de devolução.

⁵¹ Acerca dos efeitos do exercício do direito de livre resolução do contrato, PAULO MOTA PINTO, “O Novo Regime Jurídico dos Contratos a Distância...”, cit., págs. 80 ss.; JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, cit., págs. 254 ss.

⁵² PAULO MOTA PINTO, “O Novo Regime Jurídico dos Contratos a Distância...”, cit., págs. 88 ss.; JOSÉ ENGRÁCIA ANTUNES, *Direito do Consumo*, cit., págs. 176 ss. Saliente-se ainda que, nos termos

IV. A harmonização dos regimes materiais relativos à proteção dos consumidores desenvolvidos no âmbito do Direito da União Europeia que aqui, em termos meramente exemplificativos e abreviados, trouxemos, contribui para uma maior segurança dos consumidores no que respeita ao regime aplicável para regular os contratos celebrados com fornecedores de bens ou prestadores de serviços no âmbito do mercado digital. Na verdade, a probabilidade de estes contratos apresentarem contactos relevantes com mais do que um ordenamento jurídico é acrescida e o facto de o regime material se encontrar harmonizado entre os diversos Estados-Membros da União Europeia⁵³ permite aos consumidores prever as regras materiais que lhes serão aplicáveis. Ou seja, independentemente da lei do Estado-Membro que for designada competente por aplicação das regras de conflitos, o regime material estará harmonizado.

Conclusão

O consumidor no mercado digital tem ao seu alcance uma multiplicidade de formas de resolução de litígios que lhe permitem escolher aquela que se lhe revelar mais conveniente. Na verdade, enquanto alguns consumidores que atuam no mercado digital considerarão mais confortável apresentar as suas queixas e resolver os litígios *online*, outros continuarão a preferir as vias mais tradicionais. Importante, em todo o caso, é que seja feita a divulgação dos mais atuais meios de resolução de litígios e transmitida a credibilidade de que devem gozar.

O perfil do consumidor digital não é uno e varia, naturalmente, consoante a pessoa em causa. Todavia, identificam-se, com maior frequência, consumidores

do art. 19.º, n.º 2, caso se verifique “(...) indisponibilidade do bem ou serviço encomendado, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve informar o consumidor desse facto e reembolsá-lo dos montantes pagos, no prazo máximo de 30 dias a contar da data do conhecimento daquela indisponibilidade”. Se, ultrapassados estes 30 dias, o consumidor não tiver sido reembolsado, fica o fornecedor obrigado a devolver em dobro o referido montante no prazo de 15 dias. Estabelece-se, também aqui, uma sanção civil, que visa desincentivar os fornecedores e prestadores de evitarem ou atrasarem os reembolsos. ELSA DIAS OLIVEIRA, “Contratação eletrónica e tutela do consumidor”, cit., pág. 145.

⁵³ Sublinhe-se que em diversas Diretivas Europeias se identificam cláusulas que estabelecem níveis de harmonização máximos. Tome-se como exemplo, o art. 4.º da Diretiva (UE) 2019/770, que prevê que “[o]s Estados-Membros não podem manter ou introduzir no seu direito nacional disposições divergentes das previstas na presente diretiva, nomeadamente disposições mais ou menos estritas, que tenham por objetivo garantir um nível diferente de proteção dos consumidores, salvo disposição em contrário na presente diretiva.” No mesmo sentido, *vide, v.g.*, art. 4.º da Diretiva (UE) 2019/770, art. 4.º da Diretiva 2011/83/UE. *Vide* a este respeito, JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, cit., págs. 365 ss.

mais informados acerca dos seus direitos, mais alerta para as estratégias de *marketing* desenvolvidas pelos profissionais com vista à celebração dos contratos, mais reivindicativos na defesa dos seus direitos.

A harmonização, no âmbito do Direito da União Europeia, de parte muito significativa do regime material de proteção dos consumidores tem sido também uma das formas garantir a segurança e previsibilidade na determinação das regras jurídicas aplicáveis aos consumidores, incrementando o consumo. Esta harmonização contribui também para promoção da competitividade das empresas e o consequente desenvolvimento equilibrado do mercado único.