



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