

ÍNDICE

NOTA DE ABERTURA	5
PREFÁCIO	7
ÍNDICE DE ABREVIATURAS	11
CAPÍTULO I – PARTE GERAL	13
PARTE I – ASPETOS GERAIS	15
1. Objeto e Fundamentos do Direito do Consumo	15
2. O Conceito de Consumidor	16
2.1. Elemento Subjetivo	17
2.2. Elemento Objetivo	22
2.3. Elemento Teleológico	23
2.4. Elemento Relacional	24
PARTE II – QUADRO JURÍDICO GERAL DE PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR	25
1. Quadro Jurídico Geral de Proteção do Consumidor	25
1.1. Direito à Qualidade dos Bens e Serviços	26
1.2. Direito à Proteção da Saúde e Segurança Física	29
1.2.1. Segurança Geral dos Produtos e Responsabilidade Objetiva do Produtor	29
1.2.2. <i>RAPEX</i>	35
1.2.3. <i>RASFF</i>	37
1.3. Direito à Formação e Educação para o Consumo	39
1.4. Direito à Informação	41
1.5. Direito à Proteção dos Interesses Económicos	45
1.6. Direito à Prevenção e à Reparação dos Danos Patrimoniais ou Não Patrimoniais	47

1.7.	Direito à Proteção Jurídica e a uma Justiça Acessível e Pronta	50
1.8.	Direito à Participação por Via Representativa	54
1.9.	Livro de Reclamações	55
1.9.1.	Formato Físico	58
1.9.2.	Formato Eletrónico	60
	CAPÍTULO II – CONTRATOS DE CONSUMO	63
	PARTE I – ASPETOS GERAIS	65
1.	Noção	65
2.	Forma e Formação	65
2.1.	Forma	65
2.2.	Formação	66
2.2.1.	Indicação dos Preços	68
2.2.2.	Práticas Comerciais com Redução de Preço	69
2.2.3.	Publicidade	72
2.2.3.1.	Noção e Funções	72
2.2.3.2.	Princípios Gerais	74
2.2.3.3.	Formas Especiais de Publicidade	78
2.2.3.3.1.	Publicidade Domiciliária, por Telefone e por Telecópia	79
2.2.3.3.2.	Publicidade nos Meios de Comunicação Social	80
2.2.4.	Práticas Comerciais Desleais	82
2.2.4.1.	Práticas Comerciais Desleais em Geral – Noção	83
2.2.4.2.	Práticas Comerciais Desleais em Especial – Tipologia	84
2.2.4.2.1.	Práticas Dirigidas a Consumidores Particularmente Vulneráveis	85
2.2.4.2.2.	Ações Enganosas	85
2.2.4.2.3.	Omissões Enganosas	88
2.2.4.2.4.	Práticas Agressivas	90
2.2.4.3.	Regime Sancionatório	92
3.	Conteúdos	93
3.1.	Cláusulas Contratuais Gerais	93
3.1.1.	Noção	94
3.1.2.	Inclusão em Contratos Singulares	95
3.1.3.	Interpretação e Integração	97
3.1.4.	Fiscalização do Conteúdo	99
3.2.	Período de Fidelização	101
4.	Cumprimento	108
4.1.	Boa-Fé	108

4.2.	Preço	109
4.3.	Lugar e Prazo	110
4.4.	Conformidade	111
5.	Extinção – O Direito de Arrependimento	113
5.1.	Aspetos Gerais	113
5.2.	Noção e Elementos	114
5.3.	Fundamentos e Natureza	116
PARTE II – CONTRATOS DE CONSUMO EM ESPECIAL		119
1.	Contratos Celebrados à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial	120
1.1.	Objeto e Âmbito de Aplicação	120
1.2.	Definições	123
1.2.1.	Contrato Celebrado à Distância	123
1.2.2.	Contrato Celebrado Fora do Estabelecimento Comercial	124
1.3.	Formação	127
1.4.	Direito de Arrependimento	133
1.4.1.	Fundamentos	133
1.4.2.	Prazo	133
1.4.3.	Exercício e Efeitos	135
1.4.4.	Exceções ao Exercício do Direito de Arrependimento	138
2.	Vendas Automáticas	140
3.	Venda de Bens de Consumo	142
3.1.	Objeto e Âmbito de Aplicação	142
3.2.	Conformidade	146
3.3.	Entrega do Bem	149
3.4.	Direitos do Consumidor	151
3.4.1.	Reparação e Substituição	151
3.4.2.	Redução Adequada do Preço e Resolução do Contrato	152
3.4.3.	Indemnização	153
3.4.4.	Transmissão dos Direitos	154
3.5.	Prazo de Garantia e Para o Exercício dos Direitos	154
3.5.1.	Prazo de Garantia	154
3.5.2.	Prazos Para o Exercício dos Direitos	156
3.5.2.1.	Denúncia da Falta de Conformidade	156
3.5.2.2.	Caducidade da Ação	157
3.6.	Responsabilidade do Produtor	157
3.7.	Garantias Voluntárias	159
3.8.	Imperatividade	160
4.	Serviços Públicos Essenciais	161
4.1.	Objeto e Âmbito de Aplicação	161

4.2.	A Tutela do Utente	164
4.3.	Suspensão da Prestação do Serviço	166
4.4.	Prescrição e Caducidade do Direito ao Recebimento do Serviço Prestado	169
5.	Crédito ao Consumo	172
5.1.	Objeto e Âmbito de Aplicação	172
5.2.	Formação	176
5.2.1.	Publicidade	176
5.2.2.	Informações Pré-Contratuais e Dever de Assistência	178
5.2.3.	Dever de Avaliar a Solvabilidade do Consumidor	182
5.2.4.	Requisitos Contratuais	184
5.3.	Conteúdos	189
5.4.	Cumprimento	191
5.4.1.	Direito de Arrependimento	191
5.4.2.	Reembolso Antecipado	192
5.4.3.	Incumprimento do Contrato pelo Consumidor	192
5.5.	O Contrato de Crédito Coligado	194
	ÍNDICE	197