

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	106
4.1.	Boa-Fé	106

4.2.	Preço	107
4.3.	Lugar e Prazo	108
4.4.	Conformidade	109
5.	Extinção – O Direito de Arrependimento	111
5.1.	Aspetos Gerais	111
5.2.	Noção e Elementos	112
5.3.	Fundamentos e Natureza	114
PARTE II – CONTRATOS DE CONSUMO EM ESPECIAL		117
1.	Contratos Celebrados à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial	118
1.1.	Objeto e Âmbito de Aplicação	118
1.2.	Definições	121
1.2.1.	Contrato Celebrado à Distância	121
1.2.2.	Contrato Celebrado Fora do Estabelecimento Comercial	122
1.3.	Formação	125
1.4.	Direito de Arrependimento	131
1.4.1.	Fundamentos	131
1.4.2.	Prazo	131
1.4.3.	Exercício e Efeitos	133
1.4.4.	Exceções ao Exercício do Direito de Arrependimento	136
2.	Vendas Automáticas	138
3.	Venda de Bens de Consumo	140
3.1.	Objeto e Âmbito de Aplicação	140
3.2.	Conformidade	144
3.3.	Entrega do Bem	147
3.4.	Direitos do Consumidor	149
3.4.1.	Reparação e Substituição	149
3.4.2.	Redução Adequada do Preço e Resolução do Contrato	150
3.4.3.	Indemnização	151
3.4.4.	Transmissão dos Direitos	151
3.5.	Prazo de Garantia e Para o Exercício dos Direitos	152
3.5.1.	Prazo de Garantia	152
3.5.2.	Prazos Para o Exercício dos Direitos	153
3.5.2.1.	Denúncia da Falta de Conformidade	154
3.5.2.2.	Caducidade da Ação	154
3.6.	Responsabilidade do Produtor	155
3.7.	Garantias Voluntárias	156
3.8.	Imperatividade	158
4.	Serviços Públicos Essenciais	158
4.1.	Objeto e Âmbito de Aplicação	158

4.2.	A Tutela do Utente	161
4.3.	Suspensão da Prestação do Serviço	164
4.4.	Prescrição e Caducidade do Direito ao Recebimento do Serviço Prestado	166
5.	Crédito ao Consumo	169
5.1.	Objeto e Âmbito de Aplicação	169
5.2.	Formação	173
5.2.1.	Publicidade	173
5.2.2.	Informações Pré-Contratuais e Dever de Assistência	175
5.2.3.	Dever de Avaliar a Solvabilidade do Consumidor	179
5.2.4.	Requisitos Contratuais	181
5.3.	Conteúdos	186
5.4.	Cumprimento	188
5.4.1.	Direito de Arrependimento	188
5.4.2.	Reembolso Antecipado	189
5.4.3.	Incumprimento do Contrato pelo Consumidor	189
5.5.	O Contrato de Crédito Coligado	191
	ÍNDICE	195