

GARANTIAS de BENS e SERVIÇOS

GARANTIAS: O QUE POR AÍ SE VÊ...

O consumidor adquire um telemóvel, como novo, num estabelecimento recomendado, mas nele figura já uma extensa lista telefónica.

Um computador pessoal é adquirido também como novo em multinacional de referência, mas apresenta-se sem o selo de garantia, sinal de que se trata já de bem usado....

“A F... informa:

Trocas de auscultadores e auriculares – só se aceitam nos 30 dias seguintes à compra se estiverem avariados (Decreto-Lei.º24/96-artigo8.º)” (este diploma é simplesmente... inaplicável!).

E noutro estabelecimento de um grupo transnacional:

“Não se aceitam trocas e devoluções de câmaras reflex com embalagem violada ou deteriorada.” (embalagem violada?)

Noutra multinacional de renome, indicações específicas sobre cada um dos modelos de computadores ... :

garantia – 2 anos;

bateria – 6 meses;

garantia – 2 anos;

bateria – 12 meses;

E de telemóvel ...

garantia – 2 anos;

bateria – 6 meses...;

E de tablet...

– garantia – 2 anos

- bateria – 6 meses...

Veículos automóveis com indicação “**regime de bens usados sem garantia**”.

Ou então, com o escalonamento que segue:

até ... 2 000€ - sem garantia;

de 2000 a 4000€ - 3 meses de garantia;

a partir de 4000€ - 6 meses de garantia.

Automóveis híbridos cuja publicidade insinua que os consumos em auto-estrada, à velocidade-limite, são da ordem dos 3,8 l/100 km. Mas o consumo real é, porém, de 8, 5...

Ou que a garantia comercial veiculada na publicidade é de 7 anos. No contrato estabelece-se, porém, um sem-número de exclusões, a saber, caixa de velocidade, motor, embraiagem, etc. ...



Em todas as hipóteses enunciadas há patente violação da lei das garantias.

As duas primeiras configuram, salvo melhor juízo, crime de fraude sobre mercadorias, passível, ao menos, de pena de prisão de 1 ano e multa até 100 dias.

As mais hipóteses constituem também, na desfaçatez, na sem vergonha com que se apresentam, crassas violações da lei.

Confunde-se, por um lado, as estratégias mercadológicas assentes na oferta “satisfeito ou reembolsado” (15, 30 dias) com a garantia legal de coisas móveis duráveis (2 anos).

A garantia de usados é de 2 anos, a menos que haja acordo das partes (acordo, registre-se!) em contrário, não podendo ser, porém, inferior a 1 ano.

De nada valem, pois, as grelhas com graduações aquém garantia legal porque

“garantia ilegal, a 2 anos é igual”...

“quem defrauda o consumidor não tem quem lhe valha na dor...” .

A garantia é **“a garantia toda de toda a coisa”**.

Se a garantia legal é de 2 anos, não pode a bateria ser garantida por 6 ou 12 meses.

Mas se a publicidade aponta para um consumo infinitamente inferior ao real, a lei da garantia aplica-se em pleno: o consumidor pode pôr termo ao contrato, devolvendo o veículo e exigindo a restituição do preço. Porque há nótoria desconformidade perante as declarações públicas da marca.

O que se oferece, sem restrições, na publicidade, não pode no cupão da garantia restringir-se. Sete anos são 7 anos: garantia toda de toda a coisa.

A publicidade prevalece sobre as limitações previstas no contrato.

GARANTIAS DOS BENS DE CONSUMO: considerações gerais

Nos contratos de consumo (compra e venda, empreitada, outras prestações de serviço, locação, isto é, aluguer ou arrendamento) quando ao consumidor se depare a falta de conformidade do bem (que se designa habitualmente como "defeito"), bate muitas vezes com o "nariz na porta" porque o fornecedor (o vendedor...) tende a "sacudir a água do capote".

Quando o consumidor se lhe dirige para activar a garantia, o fornecedor procura "fugir com o rabo à seringa", desresponsabilizando-se e justificando-se com o facto de nada ter a ver com o fabrico ou com o lançamento do produto no mercado.

A verdade é que foi com o fornecedor que o consumidor celebrou o contrato. E é o fornecedor que tem de responder, em primeira linha, perante o consumidor, sem evasivas nem hesitações.

A garantia decorre da lei, de forma imperativa, não podendo ser afastada de modo nenhum, nem mesmo por acordo das partes, salvo se se mostrar mais favorável ao consumidor.

QUEM É CONSUMIDOR?

É a pessoa singular que adquire bens para seu uso particular ou dos seus, **fora de qualquer actividade económica que desempenhe.**

QUEM É VENDEDOR, EMPREITEIRO, LOCADOR (FORNECEDOR, EM SUMA)?

Qualquer pessoa singular ou colectiva que, **habitual ou reiteradamente**, exerça uma actividade económica, ao abrigo da qual forneça bens ou preste serviços.

QUEM É PRODUTOR?

É o fabricante do bem de consumo, o importador no território da União Europeia ou qualquer outra pessoa que se apresente como tal através da indicação do seu nome, marca ou outro sinal identificador no produto adquirido.

QUEM É REPRESENTANTE DO PRODUTOR?

Qualquer pessoa singular ou colectiva que actue na qualidade de distribuidor comercial do produtor e ou qualquer centro autorizado de serviço pós-venda.

O QUE É UM BEM DE CONSUMO?

Qualquer bem móvel ou imóvel corpóreo, novo ou usado, por exemplo, uma máquina de cozinha, um frigorífico, um aparelho de ar condicionado, um computador, um veículo automóvel, uma moradia, um apartamento, uma quinta.



RESPONSABILIDADE DO VENDEDOR, EMPREITEIRO, LOCADOR... (FORNECEDOR)

É no **momento da entrega** que se tem de aferir a **qualidade do bem**. Quer dizer, quando o fornecedor coloca os bens à disposição do consumidor, **deve entregar o bem em conformidade com o contrato celebrado, sem qualquer deficiência, sem qualquer desconformidade.**

É necessário ter em atenção que a desconformidade do bem **não pode ser invocada** pelo consumidor se no momento da compra:

- # for disso informado
- # tiver conhecimento da deficiência
- # não puder razoavelmente ignorá-la
- # se a deficiência resultar de materiais por si mesmo fornecidos.

- **A não conformidade (ou a desconformidade)** dos bens de consumo **presume-se** quando:
 - # a descrição feita pelo fornecedor não for conforme ou não possuir as qualidades apresentadas ao consumidor como amostra ou modelo;
(exemplo: o veículo vem sem o pneu sobressalente, antes com um kit de socorro)
 - # não for adequado ao uso específico para o qual o consumidor o destine e disso tenha informado o vendedor no momento da celebração do contrato;
(exemplo: o telefone móvel para chamadas de um país para o outro não tem o “roaming”)
 - # não for adequado ao uso normal dado aos bens do mesmo tipo.
(exemplo: o congelador não congela, antes refrigera)
 - # **inexistência das qualidades e desempenho habituais de bens do mesmo tipo, em razão das declarações públicas do fornecedor**
(exemplo: veículo híbrido com consumo anunciado de 3,8 l/100, quando o consumo real é de 9 l/100)
 - # **ou em caso de má instalação do bem pelo fornecedor ou sob sua supervisão**
(exemplo: deficiente instalação de uma máquina de lavar a cargo do fornecedor)

PERANTE QUEM DEVE SER DENUNCIADA A DESCONFORMIDADE (“DEFEITO” ...)

Deste modo, caso haja qualquer **desconformidade**, será, pois, perante o fornecedor que o consumidor deve denunciar tais falhas, pois, segundo a lei, **é ao fornecedor que cumpre satisfazer em primeira linha a pretensão do consumidor.**

PRAZO DA GARANTIA LEGAL

A garantia legal decorre dentro dos seguintes prazos:

- # **2 anos** para os **bens móveis**
- # **5 anos** para os **bens imóveis**

Sempre que a desconformidade se verifique dentro destes prazos, a garantia cobre o bem.

Para os **bens móveis usados** a garantia é também de 2 anos.

Poderá ser acordada (tem de haver um acordo, não uma imposição do fornecedor!) uma garantia inferior. Mas nunca inferior a 1 ano!

PRAZO PARA A DENÚNCIA

No entanto, o consumidor, dentro destes prazos, outros tem de respeitar, já que a lei exige que faça a denúncia da desconformidade (do “defeito” ...) dentro de

- # 2 meses para os bens móveis
- # 1 ano para os bens imóveis





MODO DE PROCEDER À DENÚNCIA

- # carta registada com "aviso de recepção"
- # e-mail, ficando o consumidor com todos os registos do envio
- # devem ser discriminados todos os "defeitos" achados e a data em que tal se verificou (dentro dos prazos atrás assinalados).

PRAZO PARA O EXERCÍCIO DOS DIREITOS

Efectuada a denúncia, o consumidor terá de **exercer os direitos** que a lei lhe confere e pelos quais deve optar, dentro dos seguintes prazos:

- # **2 anos** - bens móveis
- # **3 anos** - bens imóveis.

Se o não fizer dentro de tais prazos, o consumidor perde a possibilidade de accionar com sucesso os meios disponíveis para fazer valer os remédios por lei facultados.

Exemplo: o consumidor adquiriu um computador em 15 de Janeiro de 2015. A garantia, que é de 2 anos, estender-se-á até 15 de Janeiro de 2017.

Em 15 de Março de 2016, deu-se conta de que o computador ora ligava, ora não ligava.

A 30 de Março de 2016 (dentro dos 2 meses que tinha para denunciar o "defeito") deu nota ao fornecedor do que se estava a passar.

E optou pela substituição do computador. Mas o fornecedor resistiu sempre em fazer a substituição.

A partir de 30 de Março de 2016, dispõe o consumidor de 2 anos (até 30 de Março de 2018) para mover a acção contra o fornecedor, a fim de se concretizar a pretendida substituição. A que acrescerá naturalmente o pedido de indemnização pelos prejuízos entretanto causados pela recusa do fornecedor em proceder à substituição.

REMÉDIOS DE QUE O CONSUMIDOR PODE LANÇAR MÃO

Ao confrontar-se com a desconformidade do bem, cabe ao consumidor denunciá-la, dentro do prazo, para o que tem à sua disposição quatro remédios, de que pode lançar mão, sem ter de obedecer a qualquer precedência, isto é, primeiro busca a reparação, se a reparação não for possível ou não resultar passa à substituição por outro igual e assim sucessivamente.

Eis os **remédios** por que o consumidor pode optar, devendo, porém, exercer o seu direito sem que se exceda:

- # reparação
- # substituição
- # redução adequada do preço
- # extinção do contrato, procedendo-se à devolução do bem e à restituição do preço pago.

O consumidor excede-se ou age com abuso de direito quando, por exemplo, a desconformidade for de pouca monta (um risco na porta do carro novo) e o remédio a usar for o da devolução do veículo, pondo termo ao contrato...



O QUE COBRE A GARANTIA

A reposição da coisa em conformidade com o contrato (sem "defeitos") é feita "sem encargos" para o consumidor.

O que é que isto quer dizer?

Que o consumidor nada tem que pagar para que o fornecedor reponha a coisa integralmente: nem despesas de deslocação, nem encargos com acessórios nem sobressalentes ou outros materiais, nem mão-de-obra nem quaisquer outros montantes, sejam a que título for.



PRAZOS PARA A REPARAÇÃO OU SUBSTITUIÇÃO

Tanto a reparação quanto a substituição deverão ser realizadas num prazo razoável, **sem quaisquer encargos**, como se disse, não podendo ultrapassar os **30 dias**.

Durante esse período o prazo de garantia suspender-se-á, devendo o tempo em que tal operação decorrer ser acrescentado à garantia.

Se, em vez de 30 dias, durar 50, esse tempo acrescerá à garantia, que se alonga naturalmente por mais 50 dias...

Se se verificar a **substituição do bem**, este, a partir da sua entrega, passa a gozar do **mesmo prazo de garantia** de que dispunha o bem substituído, isto é, 2 anos ou 5 anos, consoante se trate de bem móvel ou imóvel.

No que respeita ao direito à **extinção do contrato** (pela devolução do bem e restituição do valor) e à redução do preço, estes podem ser exercidos perante o vendedor, mesmo que o bem se tenha deteriorado ou perecido, independentemente de culpa do consumidor.

LIMITAÇÃO AO EXERCÍCIO DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

abuso de direito

O consumidor, ao exercer os seus direitos, não pode, como se assinalou, exceder os limites impostos pela boa-fé, pelos bons costumes ou pelo fim económico ou social de tal direito.

impossibilidade manifesta

Se o bem inexistir ou se tornar excessivamente gravosa a satisfação da garantia (p.e., a reparação custar o dobro do preço do bem) o cessa o exercício do direito.

NATUREZA DA GARANTIA

Os direitos do consumidor **não podem ser afastados por qualquer acordo**, dada a natureza que a lei lhe atribui: a sua imperatividade, a sua indisponibilidade. São direitos de que o consumidor não pode prescindir nem renunciar. São direitos irrenunciáveis.



O FORNECEDOR NÃO PODE SACUDIR A “ÁGUA DO CAPOTE”

O fornecedor não se pode eximir à sua responsabilidade (não pode “lavar as mãos como Pilatos”), excepto se houver:

- # má utilização do bem por parte do consumidor
- # abuso de direito pelo consumidor
- # manifesta impossibilidade de fazer actuar a garantia



TRANSMISSÃO DOS DIREITOS A TERCEIRO QUE VENHA A ADQUIRIR O BEM

Todos os direitos que se atribuem ao consumidor são transmissíveis ao terceiro adquirente. O que quer dizer que se decorria ainda o prazo da garantia, o novo consumidor tem de todo direito a tudo o que respeitava ao bem.

GARANTIA COMERCIAL (OU VOLUNTÁRIA)

A garantia comercial (ou voluntária) tem de constar de escrito ou em outro suporte duradouro (USB, CD, DVD...).

deve ser redigida de forma clara e concisa em português, e

conter obrigatoriamente as seguintes menções:

- declaração de que o consumidor goza dos direitos previstos na legislação aplicável, e de que tais direitos não são afectados pela garantia;
- informação sobre o carácter gratuito ou oneroso da garantia e, neste último caso, a indicação dos encargos a suportar pelo consumidor;
- benefícios atribuídos ao consumidor por meio do exercício da garantia, bem como as condições para a atribuição destes benefícios, incluindo a enumeração de todos os encargos, nomeadamente aqueles relativos às despesas de transporte, de mão-de-obra e de material, e ainda os prazos e a forma de exercício da mesma;
- duração e valor da garantia no espaço geográfico respectivo;
- firma ou nome e endereço postal, ou, se for o caso, electrónico, do autor da garantia.

A GARANTIA OPOSTA AO PRODUTOR: A ACÇÃO DIRECTA

A garantia obriga o fornecedor perante o consumidor. Porque é com o fornecedor que o consumidor contrata. De modo directo.

Se, porém, o fornecedor protelar a solução ou se se mostrar esquivo, a lei faculta ao consumidor, a título excepcional, que **exija directamente do produtor** a reparação ou a substituição do bem. Apesar de o produtor não ter sido parte no contrato.

Com esta solução não se está a excluir uma possível acção do consumidor lesado contra quem lhe vendeu directamente o produto não conforme.

A presunção que vale para o fornecedor, vale também para o produtor. Ou seja, a não conformidade do bem **presume-se existente no momento da sua entrada em circulação**.

A garantia do bem também pode ser accionada perante o representante do produtor na zona de domicílio do consumidor, cuja responsabilidade é solidária. O que quer dizer que o consumidor pode exigir directamente a reposição da conformidade do bem ao produtor, ao seu representante ou a ambos.

A acção directa contra o produtor não é a mais favorável ao consumidor.

Ao contrário do que acontece sempre que o consumidor exerça a garantia contra o fornecedor, perante o produtor não pode ir além da reparação e da substituição.

Perante o produtor ficam excluídos os outros REMÉDIOS, que o consumidor só pode opor ao fornecedor:

redução adequada do preço

extinção do contrato (devolução do bem, restituição do preço).

A DEFESA DO PRODUTOR

A lei dá ao produtor o direito de se opor ao exercício dos direitos do consumidor, cabendo-lhe alegar factos que o impeçam e apresentando provas de:

- a não conformidade ter resultado somente de declarações do fornecedor sobre o bem e sua utilização;
- o facto se ter ficado a dever a má utilização do consumidor;
- não ter colocado o bem em circulação;
- não existir a não conformidade, tendo em conta as circunstâncias, no momento em que colocou o bem em circulação;
- não ter fabricado o bem nem para venda nem para outra forma de distribuição com fins lucrativos;
- não o ter fabricado ou distribuído no quadro da sua actividade económica;
- terem decorrido 10 anos sobre a colocação do bem em circulação, para além dos prazos que valem para a responsabilização do fornecedor:
 - # móveis: 2 anos (garantia) – 2 meses (denúncia) – 2 anos (caducidade)
 - # imóveis: 5 anos (garantia) – 1 ano (denúncia) – 3 anos (caducidade)

Estas causas de exclusão também podem ser aproveitadas pelo representante para se livrar do cumprimento das suas obrigações legais.



associação de consumidores
de portugal

Rua do Brasil, 4
Coimbra 3030-775
Telf. 239404733
email: acopgeral@sapo.pt



projeto apoiado pelo Fundo
para a Promoção dos Direitos
dos Consumidores 2019