

DIREITOS DO CONSUMIDOR



Direitos do consumidor:

Quais os seus direitos quando efetua uma compra?

A propósito desta época de descontos e promoções aliciantes, cabe esclarecer quais os direitos que os consumidores dispõem.

Refira-se a Lei n.º 24/96, de 31 de Julho, a Lei de Defesa do Consumidor.

O consumidor dispõe, em traços gerais, dos seguintes direitos:

- a) À **qualidade dos bens e serviços;**
- b) À proteção da saúde e da segurança física;
- c) À formação e à educação para o consumo;
- d) À **informação para o consumo;**
- e) À **proteção dos interesses económicos;**
- f) À prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos individuais homogêneos, coletivos ou difusos;
- g) À **proteção jurídica e a uma justiça acessível e pronta;**
- h) À participação, por via representativa, na definição legal ou administrativa dos seus direitos e interesses.

Qualidade dos bens e dos serviços destinados ao consumo:

Quanto à qualidade dos bens e dos serviços destinados ao consumo determina-se que estes devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor.

O consumidor **deve ter os seus direitos e interesses económicos assegurados**, vigorando nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa fé, tanto nos preliminares como na formação e na vigência dos contratos.

De forma a prevenir **os abusos decorrentes de contratos pré-elaborados**, o fornecedor de bens e o prestador de serviços encontram-se obrigados:

a) À redação clara e precisa, em caracteres facilmente legíveis, das cláusulas contratuais gerais, incluindo as inseridas em contratos singulares;

b) À não inclusão de cláusulas em contratos singulares que originem significativo desequilíbrio em detrimento do consumidor.

É importante referir que **o consumidor não fica obrigado ao pagamento de bens ou serviços que não tenha prévia e expressamente encomendado ou solicitado, ou que não constitua cumprimento de contrato válido**.

Assim sendo, não lhe cabe o encargo da sua devolução ou compensação, nem a responsabilidade pelo risco de perecimento ou deterioração da coisa.

O consumidor **tem direito a assistência na pós-venda**, especialmente no fornecimento de peças e acessórios, pelo período de duração média normal dos produtos fornecidos.

O fornecedor ou prestador de serviços não pode fazer depender o fornecimento de um bem ou a prestação de um serviço da aquisição ou da prestação de um outro ou outros.

Igualmente, encontra-se impedido de adotar quaisquer técnicas através das quais o mesmo visa reduzir deliberadamente a duração de vida útil de um bem de consumo a fim de estimular ou aumentar a substituição de bens.

Informações que devem ser prestadas quando realiza uma compra :

Refira-se a Diretiva 2011/83/EU do Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de outubro de 2011 relativa aos direitos dos consumidores.

Ora, nos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, o consumidor deve receber do profissional, antes de ficar sujeito a um contrato ou proposta correspondente, as seguintes informações, de forma clara e compreensível:

a) As características principais dos bens ou serviços, na medida adequada ao suporte utilizado e aos bens e serviços em causa;

b) A identidade do profissional - o seu nome, firma ou denominação social;

c) O endereço geográfico do profissional, o seu número de telefone e de fax, o seu email, se existirem, para permitir ao consumidor contactá-lo rapidamente e comunicar com ele de modo eficaz e, se for o caso, o endereço geográfico e a identidade do profissional por conta de quem atua;

d) Se for diferente do endereço anterior, o endereço geográfico do estabelecimento comercial do profissional e, se aplicável, o do profissional por conta de quem atua, onde o consumidor possa apresentar uma reclamação;

e) Preço total dos bens ou serviços, incluindo impostos e taxas. Quando pela natureza dos bens ou serviços o preço não puder ser calculado de forma antecipada, deverá ser apresentada a forma como o preço é calculado, bem como, se se aplicar, todos os encargos suplementares de transporte, de entrega e postais, e quaisquer outros custos.

Quando tais encargos não puderem ser razoavelmente calculados de forma antecipada, deve ser prestada indicação de que podem ser exigíveis.

Se se tratar de um contrato de duração indeterminada ou que inclua uma assinatura, o preço total inclui os custos totais por período de faturação.





No caso de se tratar de contratos com uma tarifa fixa, o preço total equivale igualmente aos custos mensais totais. Se os custos totais não puderem ser razoavelmente calculados de forma antecipada, deve ser apresentada a forma de calcular o preço;

f) Custo da utilização do meio de comunicação à distância para a celebração do contrato, sempre que esse custo for calculado numa base diferente da tarifa de base;

g) Modalidades de pagamento, de entrega, de execução, a data-limite em que o profissional se compromete a entregar os bens ou a prestar os serviços, assim como, se se verificar, o sistema de tratamento de reclamações do profissional;

h) **Sempre que exista um direito de retratação, as condições, o prazo e a forma para exercer esse direito, bem como modelo de formulário de retratação;**

i) Se aplicável, a indicação de que o consumidor tem de suportar os custos da devolução dos bens em caso de retratação e, no caso dos contratos à distância, se os bens, pela sua natureza, não puderem ser devolvidos normalmente pelo correio, os custos da devolução dos bens;

j) Sempre que o consumidor exercer o direito de retratação após ter apresentado um pedido, a informação de que o consumidor terá a responsabilidade de pagar ao profissional custos razoáveis;

k) Sempre que não se aplique o direito de retratação, a informação de que o consumidor não beneficia de um direito de retratação ou, se for caso disso, as circunstâncias em que o consumidor perde o seu direito de retratação;

l) Aviso da existência de uma garantia legal de conformidade dos bens;

m) Se aplicável, **a existência e condições de assistência pós-venda, de serviços pós-venda e de garantias comerciais;**

n) Existência de códigos de conduta relevantes, e modo de obter as respetivas cópias, se aplicável;

o) **Duração do contrato**, se aplicável, ou, se o contrato for de duração indeterminada ou de renovação automática, as condições para a sua rescisão;

p) Se aplicável, a duração mínima das obrigações dos consumidores decorrentes do contrato;

q) Se aplicável, a existência de depósitos ou outras garantias financeiras, e respetivas condições, a pagar ou prestar pelo consumidor a pedido do profissional;

r) Se aplicável, funcionalidade dos conteúdos digitais, incluindo as medidas de proteção técnica;

s) Se aplicável, qualquer interoperabilidade relevante dos conteúdos digitais com equipamentos e programas informáticos de que o profissional tenha ou possa razoavelmente ter conhecimento;

t) Se aplicável, **a possibilidade de acesso a um mecanismo extrajudicial de reclamação e recurso a que o profissional esteja submetido e o modo de acesso ao mesmo.**

Direitos do consumidor:

Garantias e devoluções

Segundo a legislação europeia, se o bem que comprou se apresentar defeituoso ou se não tiver a aparência ou não operar como anunciado, o vendedor tem a obrigação de o reparar ou de o substituir.

Se esta compra se deu fora de um estabelecimento comercial, através do telefone, correspondência ou vendedor porta a porta, continua a vigorar o direito a anular a compra e a devolver a encomenda no prazo de 14 dias, independentemente do motivo e sem ter de apresentar uma justificação.

Garantia de dois anos gratuita para todos os produtos

Ao adquirir um produto / bem, dispõe sempre de uma garantia gratuita de, no mínimo, dois anos. Trata-se de um direito mínimo assegurado pela lei da União Europeia.

Tal se aplica, tanto a compras feitas em loja física, na internet ou por correspondência.

O vendedor pode ainda oferecer um desconto do preço original ou o reembolso total do montante pago.

Habitualmente, o consumidor só pode pedir o reembolso total ou parcial se não for possível reparar ou substituir o produto adquirido.

Garantias adicionais (garantia comercial ou voluntária)

É comum, estando incluída no preço, ou por meio do pagamento de um montante extra, a existência de uma garantia comercial extra ou garantia voluntária.

Esta garantia, tal como o nome indica, é adicional e visa uma maior salvaguarda, portanto nunca pode substituir ou diminuir a garantia mínima legal de dois anos, assegurada pela legislação da União Europeia.

Ainda que um produto seja anunciado como “não estando abrangido por garantia”, encontra-se sempre protegido pela garantia mínima legal e gratuita de dois anos.



Como exercer o seu direito de retratação?

Salvo exceções, o consumidor goza de 14 dias para exercer o direito de retratação do contrato celebrado à distância ou fora do estabelecimento comercial, sem necessidade de indicar qualquer motivo, e sem incorrer em quaisquer custos para além dos estabelecidos.

Este prazo conta-se a partir do:

a) Dia da celebração do contrato, no caso dos contratos de prestação de serviços;

b) 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) 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) 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) 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.

Omissão de informação sobre o direito de retratação

Constitui um direito do consumidor este ser informado acerca do direito e do período para exercer retratação, mas, nos casos em que o profissional não tenha prestado ao consumidor a informação relativa ao direito de retratação, o prazo para esta expira 12 meses após o termo do prazo de retratação inicial, de 14 dias.

Caso o profissional tenha fornecido ao consumidor a informação anterior prevista no prazo de 12 meses a contar da data nas alíneas anteriores, o prazo de retratação termina 14 dias após o dia em que o consumidor recebeu a informação.

Esta Newsletter é meramente informativa

Elaborada por:

Marta Bento

Advogada Estagiária