

CONHEÇA OS SEUS DIREITOS

GARANTIAS

DIREÇÃO-GERAL
CONSUMIDOR

GOVERNO DE
PORTUGAL

SECRETÁRIO DE ESTADO
ADJUNTO E DA ECONOMIA



CONHEÇA OS SEUS DIREITOS - GARANTIAS

Acabou de comprar um telemóvel e ele já não funciona? A sua televisão ao fim de um ano, deixou de funcionar? A sua casa apresenta problemas de construção?

Saiba como proceder

A legislação das garantias que protege os consumidores e se aplica aos bens que estes adquirem para fins particulares, abrange não só os bens móveis, como um frigorífico, uma máquina fotográfica, um automóvel, uma peça de vestuário, como os bens imóveis, como uma moradia ou um apartamento, quer sejam novos ou usados.

Esta legislação aplica-se também, com as necessárias adaptações, aos bens fornecidos no âmbito dos contratos de empreitada ou de prestação de serviços.

O prazo de garantia conta-se a partir da data da entrega do bem e tem uma duração de:

2 anos para os bens móveis
5 anos para os bens imóveis

Para os bens **móveis usados** o prazo de dois anos pode ser reduzido a um ano, por acordo entre o vendedor e o consumidor.

Nunca um bem pode ser vendido a um consumidor sem garantia, uma vez que a sua existência é uma obrigação legal.

Quando posso acionar a garantia de um bem?

Quando…

- Não coincide com a descrição que o vendedor fez, ou não tem as qualidades da amostra ou modelo que o vendedor apresentou (ex: *o veículo não tem o airbag conforme foi descrito*);
- Não é adequado às utilizações habitualmente dadas aos bens do mesmo tipo (ex: *o congelador refresca, mas não congela*);
- Não é adequado ao uso especial que o consumidor lhe quer dar, tendo informado o vendedor desse destino e o mesmo o tenha aceite (ex: *a máquina fotográfica subaquática não tira fotografias debaixo de água*);



- Não tem as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem e às declarações públicas feitas pelo vendedor, pelo produtor ou pelo seu representante nomeadamente através da publicidade ou rotulagem (ex: *o esquentador cujo vendedor e a respectiva rotulagem indicava como "inteligente", após a sua montagem verificou-se que não possui essa caraterística*;
- Apresenta um defeito (ex. *a televisão não tem som; o casaco tem manchas*).

É também considerada falta de conformidade a má instalação do bem quando a mesma fizer parte do contrato de compra e venda e seja efetuada pelo vendedor ou sob sua responsabilidade, ou quando instalado pelo consumidor a má instalação se deva a incorreções que constem das instruções de montagem do bem em causa.

Que prazos tem o consumidor para exercer os seus direitos?

A contar da data em que o defeito tenha sido detetado, o consumidor deve denunciar a falta de conformidade num prazo de:

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

A denúncia deve ser feita através de um suporte duradouro (carta registada com A/R; fax com registo de envio ou e-mail com recibo de leitura).

O consumidor tem direito a que a conformidade seja reposta sem encargos, podendo o consumidor escolher uma das seguintes soluções:

- **reparação**
- **substituição**
- **redução adequada do preço**
- **resolução do contrato**

O que se entende quando se diz que a conformidade tem de ser reposta "sem encargos" para o consumidor?

Todas as despesas necessárias ao bom funcionamento do bem não podem ser cobradas ao consumidor, nomeadamente, transporte, mão-de-obra e material.

Se o consumidor optar pela reparação ou substituição do bem que prazos tem o vendedor para resolver o problema?

Tem 30 dias tratando-se de bem móvel. Caso este prazo não seja cumprido, o consumidor poderá denunciar a situação à Autoridade de Segurança Alimentar e Económica – ASAE.

No caso do bem imóvel, a reparação ou a substituição devem ser realizadas dentro de um prazo razoável, tendo em conta a natureza do defeito.

Nota: Durante o tempo necessário para a reparação do bem, o vendedor não tem a obrigação legal de atribuir um bem de substituição ao consumidor.

Quando é um bem é substituído, qual a garantia do novo bem entregue ao consumidor?



O bem substituto, e respetivas peças, gozam de um novo prazo de garantia.

Nota: Em caso de substituição do bem, assegure-se que lhe é disponibilizado documento datado relativo à entrega do bem substituto.

O recibo é suficiente para acionar a garantia em caso de avaria?

Sim. Quando a avaria ocorre no período de garantia imposto legalmente, não é necessário entregar ao vendedor qualquer documento complementar comprovativo da garantia.

O que são as garantias voluntárias/contratuais?

O fabricante ou o seu representante podem oferecer garantia suplementar à estipulada pela lei, com caráter gratuito ou oneroso (mediante pagamento), ficando vinculado às condições que estabelece. Este tipo de garantia deve ser entregue ao consumidor, redigida em língua portuguesa e declarar que os direitos da garantia legal não são afetados.

E quando é que deverá ser exigido documento complementar ao recibo?

Deverá ser exigido documento complementar, quando o vendedor ofereceu um prazo de garantia superior ao legalmente estabelecido (ex: *um veículo automóvel tem uma garantia legal de 2 anos, o automóvel foi adquirido com garantia de 5 anos*).



Até quando pode o consumidor exercer judicialmente os seus direitos?

Após denunciar a desconformidade, os direitos do consumidor caducam, decorridos 2 anos para os bens móveis e 5 anos para os bens imóveis.

Nota: O prazo suspende-se durante o período que o consumidor estiver privado do uso dos bens com o objetivo de realização das operações de reparação ou de substituição.

Tenho os mesmos direitos caso contacte o vendedor ou o produtor do bem?

Caso o consumidor se dirija ao vendedor do bem poderá optar pela reparação, substituição, redução adequada do preço ou a resolução do contrato. Caso se dirija ao produtor ou ao seu representante (ex. *concessionário da marca), apenas poderá exigir a reparação ou a substituição do bem*).



Quando não pode reclamar…

Se teve conhecimento prévio do defeito ou da desconformidade, por ser evidente e, mesmo assim, adquiriu o produto. Também não pode reclamar se causar um defeito por má utilização (ex. *queda de um telemóvel*).

Para informação mais detalhada consulte GUIA DAS GARANTIAS NA COMPRA E VENDA da Direção-Geral do Consumidor e do Centro Europeu do Consumidor

Conheça ainda os seus direitos quando bem não apresenta qualquer defeito ou outra desconformidade

TROCAS E DEVOLUÇÕES

Antes de comprar um bem num estabelecimento pense duas vezes. Se depois de o comprar perceber que não lhe serve ou simplesmente perdeu o interesse por ele, saiba que legalmente a loja não está obrigada a efetuar a troca ou a reembolsar o dinheiro.

O que é cortesia comercial

Se a loja estiver disposta a efetuar a troca ou reembolso e disso tiver dado conhecimento ao consumidor, pode fazê-lo de acordo com critérios de razoabilidade, previamente divulgados aos consumidores (ex. *loja pode conceder ao consumidor um vale com um certo prazo de validade*).

Mas se comprar fora do estabelecimento…

Em caso de contrato celebrado à distância (pela Internet; por telefone, por catálogo), ou fora do estabelecimento (ex. *no seu domicilio, local de trabalho…*), poderá sempre devolver o bem sem qualquer justificação durante o prazo de 14 dias (direito de resolução).

SEJA UM CONSUMIDOR CONSCIENTE

Conhecer os seus direitos e deveres como consumidor é uma das melhores maneiras para evitar aborrecimentos quando eventuais problemas ocorrem.

Caso não consiga sozinho resolver um conflito de consumo recorra ao apoio de um Centro de Informação Autárquico ao Consumidor, se este existir na sua autarquia, ou a um Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo.



Conheça estas entidades
no Portal do Consumidor
www.consumidor.pt



CONTACTOS
Direção-Geral do Consumidor
Praça Duque de Saldanha, nº 31
1069-013-Lisboa
Telefone: 21 356 46 00
Telecópia: 21 356 47 19
endereço eletrónico: dgc@dg.consumidor.pt
https://www.facebook.com/dgconsumidor
outubro 2014