

“A mão que afaga é a mesma que apedreja”?

E se comprou em Lisboa

E o recusam em Peniche

É que aqui a lei mal soa

E a empresa não é “fixe”!

“Comprei um fogão na **Worten**, em **Lisboa**. Mas como moro em **Peniche**, precisava de o trocar nesta loja, algo que já fiz no passado. No entanto, agora dizem-me que tenho de enviar o electrodoméstico para Lisboa e que **o transporte é por minha conta**. Qual é a lei que rege este tipo de vontades? O que posso fazer?”

Ante uma tal factualidade, cumpre oferecer a solução que da lei emerge:

1. Ao comprar, decerto que forneceu os dados pessoais, quanto mais não seja porque uma compra do estilo envolve, ao menos, uma garantia legal.
 - 1.1. E, por isso, sabia de antemão a **Worten** que a assistência se não prestaria no lugar da compra, a saber, em Lisboa, mas no do domicílio, em Peniche.
 - 1.2. E, quando vende em tais condições, assume as obrigações que da lei decorrem.

2. A Lei das Garantias dos Bens de Consumo de 2021 afirma expressamente, no n.º 1 do seu artigo 18:
 - 2.1. Para efeitos de reparação ou substituição, o consumidor deve disponibilizar os bens, **a expensas do fornecedor**, que assumirá os inerentes encargos.

 - 2.2. E que a **reparação** ou a **substituição** se processa:
 - 2.2.1. **A título gratuito**;
 - 2.2.2. **Em prazo razoável** a contar do momento em que o consumidor haja dado a saber da não conformidade;
 - 2.2.3. **Sem grave inconveniente**, tendo em conta a natureza e a finalidade a que se destina.

3. Ora, nos temos da alínea a) do seu artigo 2.º, “**a título gratuito**” quer significar:

LLC - LIVING LAB DOS CONSUMIDORES / aditec

“livre dos custos necessários incorridos para repor os bens em conformidade, nomeadamente o custo de porte postal, transporte, mão-de-obra ou materiais”.

4. Logo, o transporte é *simplesmente a expensas* da Worten.
5. O prazo para reparação ou substituição não deve exceder os **30 dias**, salvo se a natureza e complexidade do remédio a adoptar, a gravidade da não conformidade e o esforço necessário para a reposição justificarem prazo superior.
6. Em caso de reparação, o bem beneficia de um **prazo adicional de seis meses** por cada uma das operações até ao limite de quatro, devendo o fornecedor, aquando da sua devolução, transmiti-lo ao consumidor.
7. Quando a reparação exigir a remoção do bem instalado de forma compatível com a natureza e finalidade antes de a não conformidade se ter manifestado, a obrigação do fornecedor abrange a remoção do bem não conforme e a sua instalação, uma vez reparado ou substituído, a expensas suas.
8. Se ocorrer a substituição, o fornecedor responde por qualquer não conformidade no bem sucedâneo pelo decurso da garantia (dois anos até 31 de Dezembro de 2021, três anos a partir do 1.º de Janeiro de 2022).
9. **“Em caso de substituição do bem, não pode ser cobrado ao consumidor qualquer custo inerente à normal utilização do bem substituído.”**
10. Por conseguinte, é de má política comercial que um estabelecimento de uma cadeia com a projecção da Worten, funcione em jeito de “competência estanque”: “já que foste comprar a outro lado, tens de arcar com os encargos do transporte para lá”, “desampara-nos a loja”, “vai dar trabalho a quem deste o dinheiro”!
11. Porque as grandes insígnias, dotadas de cultura empresarial, não serão grandes se não cuidarem, se não estimarem, os consumidores.
12. Como dizia o Nobel da Economia de 1972, Jonh Hicks, **“quem paga o salário dos trabalhadores não são os empregadores, não são os governos, não são os sindicatos: quem paga os salários dos trabalhadores são os consumidores”**.
13. Como se vê nas camisolas dos jogadores de futebol : **“RESPECT”, “RESPECT”, “RESPECT”!** Não o respeitinho que por aí se proclama de modo pejorativo, mas... o **RESPEITO, O RESPEITO!**

EM CONCLUSÃO:

LLC - LIVING LAB DOS CONSUMIDORES / aditec

- a. Os encargos inerentes ao transporte, em caso de reparação ou substituição do bem, suporta-os o fornecedor [DL 84/2021: al. a) do n.º 1 do art.º 18].
- b. Por comodidade, é lícito ao consumidor recorrer a qualquer estabelecimento de uma dada insígnia [com estabelecimentos esparsos pelo país] sem que se justifique a recusa da aceitação do bem não conforme, como parece elementar e no quadro de uma cultura comercial que se exige de todos e de cada um.
- c. Caso tal ocorra, deve consignar a recusa no Livro de Reclamações para os efeitos devidos.

Eis o que se nos oferece dizer.

Prof.º Dr.º Mário Frota

Presidente *Emérito* da **apDC** – Direito do Consumo - Portugal