

# **DIRE©TO AO CONSUMO**

## **INFORMAR PARA NÃO REMEDIAR**

**Programa de  
27 de Junho de 2023**

### **RVL**

De uma consumidora de Coimbra:

**Ai encova no meio? Vá à fábrica!**

De novo, a consumidora de Coimbra que perante a recusa da JOM, uma firma com estabelecimento em distintos pontos do País, em resolver o problema de um colchão que ali comprara, na sua loja de Eiras, recorreu à fábrica para solucionar o problema e fica de novo decepcionada porque desta feita arranjaram uma desculpa esfarrapada para não assumir as responsabilidades que de todo lhes cabem.

E agora reconhecem, os da fábrica, que é a Pikolin, na Maia, ao que parece, que o colchão encova, sim, no meio, mas que a culpa é do estrado da cama que provoca um tal defeito...

Pergunta a consumidora, como o fazia o humorista JÔ Soares, que invoca:

**‘Que mais “me irá” acontecer?’**

### **MF**

Que mais nos irá acontecer? Apetece perguntar...

**Ai encova?**

**Que confusão!**

**E tem de levar o colchão**

**Até à cova?**

**Ai é do estrado?**

**Que motivo desaustinado!**

**Jom de todo não rima com bom**

**Mas Pikolin**

**Parece rimar, sim, com ruim!**

Vamos por partes:

# LLC-LIVING LAB DOS CONSUMIDORES / aditec

Encova no meio? Vá à fábrica! Dizia a firma que vendeu o colchão, descartando-se...

Resposta da Fábrica: Não encova, não senhor! Perante a evidência e as costas num oitão do desditoso comprador...

Insistência da consumidora...

Nova resposta da fábrica – a Pikolin: “Encova, sim, senhor. Mas a culpa é do estrado...”

Assim, sem modos!

Que cultura empresarial!

É algo que por aí falece a todos...

E na ‘foto’, ao que parece, ficam todos mal!

É caso para dizer:

## **Que coisa fenomenal**

### **Em termos de garantias**

### **Sem cultura empresarial**

### **Resta um ror de arrelias...**

Os termos da reclamação:

“Comprei um colchão em casa que supunha de referência, em Eiras, Coimbra, a 22 de Agosto de 2022.

O facto é que ao servir-me do colchão, cedo me dei conta de que cedia ao peso e encovava a meio.

Reclamação ainda no primeiro mês. Recusa formal. O problema tem-se vindo a agravar e, perante nova reclamação, ouviu-se algo de estarecedor na casa que o vendera, como que a limpar a água do capote: “encova no meio? Vá à fábrica! Não fomos nós que o fizemos. A reclamação é dirigida à fábrica. Não se aceita a devolução, ouviu-se...”

O problema obviamente que subsiste. Ou por outra, agrava-se com o passar dos dias, meses...”

### **Cumpra apreciar:**

1. Rege neste domínio a **Lei Nova da Compra e Venda de Consumo** (DL 84/2021), de 18 de Outubro.
2. Com efeito, o contrato celebrou-se entre fornecedor e consumidor: que não com o fabricante (compra e venda em estabelecimento).
3. O que diz a Lei Nova (n.º 1 do art.º 12)?

“ O fornecedor [o vendedor] é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem.”

## LLC-LIVING LAB DOS CONSUMIDORES / aditec

4. E de que remédios pode lançar mão o consumidor? Eis o que diz o n.º 1 do art.º 15:

“ Em caso de falta de conformidade do bem... o consumidor tem direito:

- a) À reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem;
- b) À redução proporcional do preço; ou
- c) À resolução do contrato (i. é, a pôr termo ao contrato com a devolução do bem e a restituição do preço).

5. Como a não conformidade se detectou logo nos primeiros 30 dias, teria o direito à devolução do bem e à restituição do preço (Lei Nova: art.º 16):

“Nos casos em que a falta de conformidade se manifeste no prazo de 30 dias após a entrega do bem, o consumidor pode solicitar a imediata substituição do bem ou a resolução do contrato.”

6. Responde em primeira linha o vendedor. Excepcionalmente, poderá o consumidor voltar-se contra o produtor (n.º 1 do art.º 40):

### **Responsabilidade directa do produtor**

“Sem prejuízo dos direitos que lhe assistem perante o fornecedor [aquele com quem contratou], o consumidor... pode optar por exigir do produtor a sua reparação ou substituição...”

7. O consumidor não poderá exigir do produtor a redução adequada do preço nem perante ele pôr termo ao contrato com as consequências daí resultantes.

8. Logo, o consumidor não tem de se dirigir ao produtor. Pode fazê-lo, é claro, no interesse próprio, mas é o fornecedor que tem de assumir o risco e as dores do negócio fracassado por virtude de o bem se apresentar com uma não conformidade que o torna inidóneo para o fim nele ínsito..

9. Para além do mais, ao consumidor se confere ainda o direito a uma indemnização pelos danos que a situação decorrente do colchão defeituoso lhe acarretar, de harmonia com o n.º 1 do artigo 12 da LDC – Lei de Defesa do Consumidor.

### **EM CONCLUSÃO**

1. O vendedor responde em primeira linha, por força de lei, pela não conformidade dos bens de consumo (DL 84/21: n.º 1 do art.º 12)

2. Se a não conformidade for detectada nos primeiros 30 dias o consumidor tem o denominado direito de rejeição: pode, desde logo pôr termo ao contrato (DL 84/21: art.º 16)

3. Pode, porém, accionar excepcionalmente o produtor, só - e tão só - para exigir a reparação ou a substituição (DL 84/21: n.º 1 do art.º 40)

4. Com os compassos de espera observados, pode exigir do vendedor uma indemnização pelos danos materiais e morais entretanto causados (L 24/96: n.º 1 do art.º 12)

## RVL

Anabela Viriato – Santarém

**“Recentemente em conversa com uma amiga minha, ela disse que tinha comprado um secador de cabelo. A loja recusou trocar porque tinha passado um mês da garantia. Ela disse-me que fez queixa no Portal da Queixa e a Worten trocou imediatamente o secador. Gostava de saber se este portal é legal, ou apenas um local de exposição pública que embaraça as marcas...»**

## MF

A garantia das coisas móveis (para as coisas móveis compradas até 31 de Dezembro de 2021) é, segundo a Lei Antiga (DL 67/2003, de 08 de Abril) de dois (2) anos...

Mas a Lei Nova aumentou o tempo de duração da garantia: para três anos.

Por conseguinte, coisa móvel comprada a 30 de Dezembro de 2021, por exemplo, só vê a garantia esgotar-se a 30 de Dezembro do ano que transcorre, do ano de 2023.

Mas se tiver sido comprada a 2 de Janeiro de 2022, só expirará a garantia a 2 de Janeiro de 2025.

E isto faz toda a diferença.

Tem de se ter isto sempre – invariavelmente - presente.

Importa recordar que a garantia das coisas móveis duráveis, de harmonia com a Lei da Compra e Venda de Bens de Consumo de 18 de Outubro de 2021 (que entrou em vigor no 1.º de Janeiro de 2022), é de 3 anos. Tanto para as coisas móveis novas como recondicionadas. Sendo que para as coisas usadas poderá haver acordo para uma garantia com menor extensão, que não inferior a 18 meses.

Para além da garantia legal, haverá ainda a considerar, se for o caso, a garantia comercial, como a lei a denomina, susceptível de ir além da garantia legal, e que pode ser tanto gratuita quanto onerosa, isto é, para dela se poder beneficiar o consumidor terá de ser paga uma dada importância, se a tal aderir o comprador.

No entanto, importa não confundir a denominada garantia comercial com certa categoria de seguros que as marcas levam os consumidores a celebrar, descartando-se, depois, das suas responsabilidades. O que peca pela ilegalidade.

Se a empresa a que se refere – a Worten - , mercê de uma sua política de consumo, entendeu atender a reclamação do consumidor é porque razão lhe assistia.

Outras vezes, os danos reputacionais, assim chamados, são tão demolidores, tão graves para as marcas, que – mercê de uma conveniente cultura empresarial – resolvem dar razão aos clientes ainda que a não tenham. E isto para não eternizar conflitos, dentro da velha máxima, entre nós pouco recordada, de que

**“o cliente tem sempre razão”.**

## LLC-LIVING LAB DOS CONSUMIDORES / aditec

Ainda que de todo a não tenha,..

O Portal da Queixa nada tem de oficial. E as queixas que nele se apõem não têm outras consequências senão as de provocar, se for o caso, a reacção das marcas, ciosas do seu bom nome.

**Oficial é o Livro de Reclamações** com regras próprias para gestão das reclamações nele apostas e a instrução dos autos de contra-ordenação ou dos processos-crime, se for o caso, no quadro das atribuições e competências das diferentes entidades públicas conectadas, nomeadamente da ASAE – Autoridade para a Segurança Alimentar e Económica – que detém grossa fatia de competências no mercado de consumo.

Em conclusão:

- Sempre que ocorra um conflito, socorram-se, sem hesitação, do livro de reclamações.
- O Portal da Queixa não releva de qualquer entidade publica e as queixas ali postadas não têm sequência procedimental ou processual, a menos que os visados, os fornecedores, os estabelecimentos, com receio das graves consequências de verem o seu nome exposto na praça pública queiram acautelar consequências, dando provimento às reclamações e disso se fazendo eco ali, em defesa do seu bom nome e ao abrigo de uma cultura empresarial que vai clamorosamente rareando neste jardim à beira-mar plantado.

### RVL

José Porfírio

**“Comprei uma moto há menos de dois meses. A moto vinha com defeito estético no banco. Estava rasgado. No ‘stand’ disseram que me faziam um desconto de 300 euros, mas nada foi escrito. Quando verifiquei o crédito... o desconto não estava lá e no ‘stand’ disseram, falseando a verdade, que não se tinham comprometido e que a garantia não cobria o banco, apenas o motor, porque as questões estéticas não estavam nela abrangidas. Recorrendo ao exemplo do seu “corta unhas”, a garantia não deveria cobrir tudo? E eu não assinei nada a prescindir dela...”**

### MF

A garantia das coisas móveis duráveis, como se disse, é de três anos, segundo a Lei Nova. E a garantia de conformidade cobre a coisa toda e toda a coisa.

E, independentemente, das ofertas incumpridas (a falta de nível no comércio em geral é cada vez mais preocupante, neste País em que parece valer tudo...), a coisa tem de ser repostada em conformidade, como manda a Lei da Compra e venda dos Bens de Consumo de 18 de Outubro de 2021.

Além disso, ainda que tivesse renunciado aos seus direitos – e não renunciou - , isso de nada valeria.

Com efeito, o artigo 51 da Lei da Compra e Venda dos Bens de Consumo, reza o seguinte:

# LLC-LIVING LAB DOS CONSUMIDORES / aditec

## Carácter imperativo

1 — Sem prejuízo do regime das [condições gerais dos contratos], é nulo o acordo ou cláusula contratual pelo qual se excluam ou limitem os direitos do consumidor previstos no presente decreto-lei.

2 — É aplicável à nulidade prevista no número anterior o disposto nos n.ºs 2 e 3 do artigo 16.º da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho, na sua redacção actual.

3 — O disposto no presente decreto-lei não impede o profissional de propor ao consumidor disposições contratuais que lhe concedam maior nível de protecção.”

E, para além do mais, a Lei das Condições Gerais dos Contratos de 25 de Outubro de 1985, diz imperativamente:

### Artigo 21.º

#### Cláusulas absolutamente proibidas

São em absoluto proibidas, designadamente, as cláusulas contratuais gerais que:

- a) Limitem ou de qualquer modo alterem obrigações assumidas, na contratação, directamente por quem as predisponha ou pelo seu representante;
- b) Confiram, de modo directo ou indirecto, a quem as predisponha, a faculdade exclusiva de verificar e estabelecer a qualidade das coisas ou serviços fornecidos;
- c) Permitam a não correspondência entre as prestações a efectuar e as indicações, especificações ou amostras feitas ou exibidas na contratação;
- d) Excluam os deveres que recaem sobre o predisponente, em resultado de vícios da prestação, ou estabeleçam, nesse âmbito, reparações ou indemnizações pecuniárias predeterminadas;
- e) Atestem conhecimentos das partes relativos ao contrato, quer em aspectos jurídicos, quer em questões materiais;
- f) Alterem as regras respeitantes à distribuição do risco;
- g) Modifiquem os critérios de repartição do ónus da prova ou restrinjam a utilização de meios probatórios legalmente admitidos;
- h) Excluam ou limitem de antemão a possibilidade de requerer tutela judicial para situações litigiosas que surjam entre os contratantes ou prevejam modalidades de arbitragem que não assegurem as garantias de procedimento estabelecidas na lei.
- i) Se encontrem redigidas com um tamanho de letra inferior a 11 ou a 2,5 milímetros, e com um espaçamento entre linhas inferior a 1,15».

Por conseguinte, ao fornecedor só lhe compete, na circunstância, reparar a coisa.

E ao consumidor exigir o cumprimento da garantia, podendo, se as resistências persistirem, requerer as devidas providências no tribunal arbitral de consumo ou no julgado de paz territorialmente competente, com o pedido de indemnização pelos danos morais que a arrastada situação impuser.

## RVL

Rogério Manoel - Alcântara

**Estou recentemente em Portugal. Vim para trabalhar e já trouxe a minha família do Brasil.**

**Pelos vistos as coisas aqui em Portugal são muito diferentes do Brasil e isso já comprovei ao ouvir o programa do professor na Rádio Valor Local. Apanhei o programa por acaso num 'podcast' e achei pertinente.**

**Aproveito para relatar uma situação que me aconteceu.**

**Fui pagar um almoço e verifiquei que estava adicionado um copo que o meu filho por descuido partira, isto depois de o empregado ter dito que não fazia mal e que não era preciso pagar. No fim paguei mesmo, mas ele deu-me um saco de rebuçados, disse que tinha de debitar o copo por causa do patrão, mas compensou com os rebuçados... achei caricato... nunca tinha acontecido. Como foi uma coisa tão estranha, nem saquei do livro de reclamações. O que é que o professor acha disto?"**

## MF

A primeira regra a observar nestas relações negociais do quotidiano é a do bom senso. Já lá dizia o outro que a norma primeira de qualquer lei que venha a lume é a do bom senso. E que as leis deveriam principiar assim.

**“Artigo 1.º**

**Norma de conduta**

**Fica decretado o bom senso.”**

Regra geral, estes prejuízos são imputados nos encargos gerais E não são susceptíveis de recair sobre os clientes.

Se o empregado assumiu inicialmente o dano inerente ao serviço, é estranho que haja recuado, desdizendo-se e obrigando o cliente a pagar o valor equivalente ao copo.

De má consciência, quis, é a interpretação que se faz do fenómeno, adoçar a boca ao cliente com um punhado de rebuçados...

É uma contradição nos termos.

Claro que, mesmo com gestos de atenuação, em geral, como o da oferta de uma mancheia de guloseimas, cliente que se preze não volta. E devia recusar os rebuçados, com toda a elegância...

Cada um faz a cama em que se quer deitar...

No Brasil há um velho ditado, que para lá foi transportado no bojo das naus de D. João VI e ainda hoje se repete à exaustão:

**“quem não é competente não se estabelece”.**

Em Portugal, na segunda década do século XXI, o que se vê é que só se estabelecem, passe o exagero, os **incompetentes e gananciosos!**

É tirar vantagem a toda a hora e momento, sem olhar a meios...

## RVL

Ilídio Correia

**Bom dia, Professor. Estou a escrever com uma simples pergunta. Recentemente numa viagem de Lisboa ao Porto fui a um café na zona de Pombal. Pedi a chave da casa de banho e enquanto a minha família fazia despesa eu fui ao WC. Qual não é o meu espanto quando vejo que cobraram a ida à casa de banho na factura. O valor é 2 euros, é irrisório, mas pergunto será legal?**

## MF

1. Há serviços acessórios nos diferentes estabelecimentos que deveriam ser imputados, como sempre foi de regra, nos encargos gerais: quando se pede um café, uma sandes, uma mista, uma água, como era de regra, nisso estaria incluído o uso de mesas e cadeiras, a leitura do jornal ou jornais disponíveis, o acesso aos lavabos ou às instalações sanitárias, ao sabão ou sabonete, à água, aos toalhetes, designadamente de papel, ao papel higiénico, etc.
2. No entanto, os hábitos estão a mudar. E há hoje cobranças bizarras, no quadro de concepções liberais que se vêm consentindo (?!).
3. No entanto, não há serviços nem a sua cobrança, sejam lá de que natureza forem, sem prévia informação acerca das condições e termos de utilização e contrapartidas correspondentes, ou seja, o preço a pagar por tal. Sem informação prévia, visível, legível, ostensiva, não há pagamento do que quer que seja,
4. E a informação tem de ser prévia, tem de entrar na esfera do consumidor antes de qualquer acto, de qualquer gesto, de qualquer decisão. Que não subsequente ao uso, ao emprego, à serventia... E menos ainda como surpresa... a deixar gago o mais liberto de língua!
5. Interpretando correctamente as leis em vigor, se houver informação prévia, visível, legível, ostensiva, em condições de chegar ao conhecimento dos consumidores antes da utilização das instalações, o facto parece não contrariar a lei.
6. Aliás, o nº 1 do artigo 8.º da Lei-Quadro de Defesa do Consumidor é expresso em dizer, a tal propósito:

**1 - O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objectiva e adequada, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto, nomeadamente sobre:**

- a) As características principais dos bens ou serviços, tendo em conta o suporte utilizado para o efeito e considerando os bens ou serviços em causa;
- b) A identidade do fornecedor de bens ou prestador de serviços, nomeadamente o seu nome, firma ou denominação social, endereço geográfico no qual está estabelecido e número de telefone;
- c) **Preço total dos bens ou serviços, incluindo os montantes das taxas e impostos, os encargos suplementares de transporte e as despesas de entrega e postais, quando for o caso;**

## LLC-LIVING LAB DOS CONSUMIDORES / aditec

- d) Modo de cálculo do preço, nos casos em que, devido à natureza do bem ou serviço, o preço não puder ser calculado antes da celebração do contrato;
- e) A indicação de que podem ser exigíveis encargos suplementares postais, de transporte ou de entrega e quaisquer outros custos, nos casos em que tais encargos não puderem ser razoavelmente calculados antes da celebração do contrato;
- f) As modalidades de pagamento, de entrega ou de execução e o prazo de entrega do bem ou da prestação do serviço, quando for o caso;
- g) Sistema de tratamento de reclamações dos consumidores pelo profissional, bem como, quando for o caso, sobre os centros de arbitragem de conflitos de consumo de que o profissional seja aderente, e sobre a existência de arbitragem necessária;
- h) Período de vigência do contrato, quando for o caso, ou, se o contrato for de duração indeterminada ou de renovação automática, as condições para a sua denúncia ou não renovação, bem como as respectivas consequências, incluindo, se for o caso, o regime de contrapartidas previstas para a cessação antecipada dos contratos que estabeleçam períodos contratuais mínimos;
- i) A existência de garantia de conformidade dos bens, dos conteúdos e serviços digitais, com a indicação do respectivo prazo, e, quando for o caso, a existência de serviços pós-venda e de garantias comerciais, com descrição das suas condições;
- j) A funcionalidade dos bens com elementos digitais, conteúdos e serviços digitais, nomeadamente o seu modo de utilização e a existência ou inexistência de restrições técnicas, incluindo as medidas de protecção técnica, quando for o caso;
- k) Qualquer compatibilidade e interoperabilidade relevante dos bens com elementos digitais, conteúdos e serviços digitais, quando for o caso, com equipamentos e programas informáticos de que o fornecedor ou prestador tenha ou possa razoavelmente ter conhecimento, nomeadamente quanto ao sistema operativo, a versão necessária e as características do equipamento;
- l) As consequências do não pagamento do preço do bem ou serviço.

E isto tem de valer em todas as circunstâncias.

7. Se não houver informação nesses precisos termos, parece que a cobrança de um tal valor é susceptível de constituir um crime de especulação, previsto e punido pelo artigo 35 da Lei Penal do Consumo de 20 de Janeiro de 1984. E como uma moldura penal de seis meses a três anos de prisão e multa não inferior a 100 dias, sendo que cada um dos dias de multa é susceptível de atingir os 500€
8. Deve ser sempre exigido, nestas circunstâncias, Livro de Reclamações e, se for o caso, indicar logo testemunhas do facto, não vá negar-se a evidência, criando-se ulterior embaraço aos consumidores reclamantes.

Prof.º Dr.º Mário Frota