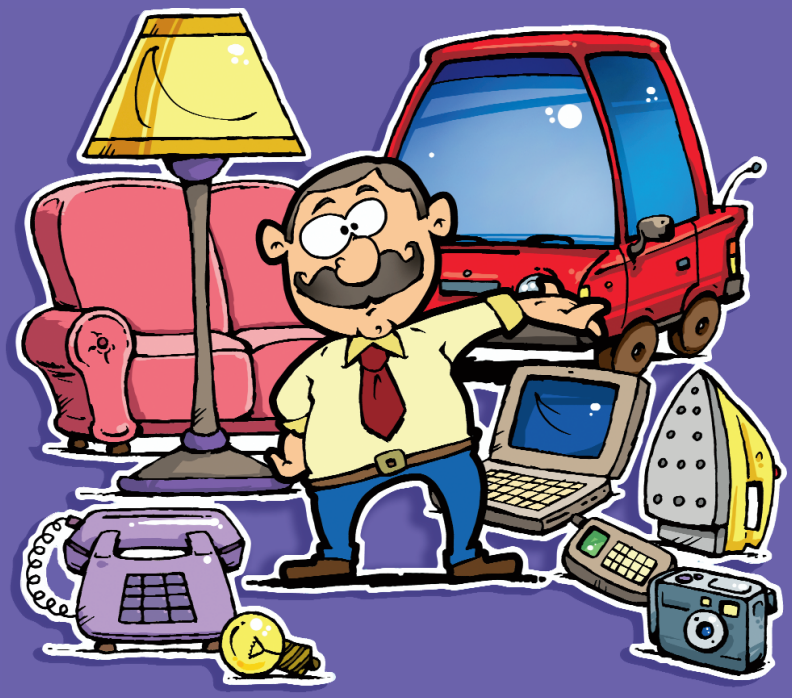
GUIA

DIRECÇÃO-GERAL DO CONSUMIDOR

GUIA DAS GARANTIAS NA COMPRA E VENDA

(versão actualizada)



ECC-Net

CENTRO EUROPEU DO CONSUMIDOR

GUIA DAS GARANTIAS NA COMPRA E VENDA

Janeiro 2009

FICHA TÉCNICA
Título
Guia das Garantias na Compra e Venda (versão actualizada)
©Direcção-Geral do Consumidor
Autoria:

Cecilie Cardona
Manuel Fidalgo
Actualização:
Jorge Morais Carvalho (UMAC)
Revisão:
Direcção-Geral do Consumidor
Edição:
Direcção-Geral do Consumidor - Centro Europeu do Consumidor
Praça Duque de Saldanha, 31-1º
1069-013 Lisboa
Ilustração:
Ricardo Antunes
Impressão:
Multitema
Tiragem:
50.000 exemplares
ISBN:
978-972-8715-33-5
Depósito Legal:
239323/06

ÍNDICE

PERGUNTAS E RESPOSTAS - EXPLICAÇÃO GERAL DO DIPLOMA..... 5

A – ENQUADRAMENTO GERAL DO DIPLOMA 6
Qual é o objectivo do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de Abril?
Que novidades é que o Decreto-Lei n.º 67/2003 introduziu?
Quando é que o regime entrou em vigor?
Qual é o objectivo do Decreto-Lei n.º 84/2008, de 21 de Maio, que alterou o Decreto-Lei n.º 67/2003?
Que novidades é que o Decreto-Lei n.º 84/2008 introduziu?
O regime previsto no diploma (Decreto-Lei n.º 67/2003, alterado pelo Decreto-Lei n.º 84/2008) só se aplica a Portugal?
E as compras na União Europeia?
E as compras na Internet?

B – A QUE RELAÇÕES SE APLICA O DIPLOMA.....7
A que relações (contratos) se aplica o diploma?
O que é um consumidor?
A que relações (contratos) não se aplica o diploma?
Casos práticos
O diploma aplica-se a todas as relações de consumo?
Que relações de consumo ficam fora do âmbito de aplicação do diploma?

C – A QUE BENS SE APLICA ESTE DIPLOMA.....9
Este diploma aplica-se a todos os bens de consumo?
E aos bens perecíveis e outros bens consumíveis?

D – A CONFORMIDADE DO BEM COM O CONTRATO.....10
O que deve o consumidor exigir dos bens ou serviços em geral?
Como devem ser entregues os bens ao consumidor?
O que é a conformidade ou a desconformidade do bem?
Em que casos se pode dizer que existe desconformidade?
Quais são os critérios para dizer que um bem não é conforme?
Existem situações de excepção em que se pode considerar não existir falta de conformidade de um bem?
Que momento serve de referência para decidir da conformidade do bem?
O consumidor tem de provar que a desconformidade do bem existia na data de entrega do bem?
A presunção de falta de conformidade também se aplica aos bens usados?
Casos práticos

E – OS DIREITOS DO CONSUMIDOR.....15
Perante uma situação de desconformidade do bem com o contrato, que direitos tem o consumidor?
O que é que significa que a reposição da conformidade deve ser feita "sem encargos" para o consumidor?
Qual é o prazo para a reposição da conformidade pelo vendedor?

O que é que posso fazer se o vendedor não cumprir o prazo de 30 dias?
Em que consiste a reparação do bem?
Em que consiste a substituição do bem?
Em que consiste a redução do preço?
Em que consiste a resolução do contrato?
Quando é que a solução é impossível?
O que deve entender-se por abuso de direito?
Os direitos do consumidor podem ser excluídos ou limitados?
O vendedor quer entregar-me um bem que não está conforme com o contrato?
Posso recusar-me a receber o bem e a pagar o preço?
Para além das soluções referidas, ainda posso pedir uma indemnização pela desconformidade?
Casos práticos

F – O EXERCÍCIO DOS DIREITOS PELO CONSUMIDOR 20
Em caso de falta de conformidade, a quem é que o consumidor se deve dirigir?
Qual é o prazo para exercer os direitos em caso de desconformidade?
Quando é que se verifica a suspensão do prazo?
Qual é o prazo que o consumidor tem para denunciar a falta de conformidade do bem?
Como é que a denúncia deve ser feita?
Qual é o prazo para intentar uma acção judicial caso o vendedor não cumpra as suas obrigações?
Casos práticos

G – A RESPONSABILIDADE DO PRODUTOR 24
O consumidor pode exercer os seus direitos contra o produtor?
A responsabilidade do produtor é idêntica à do vendedor?
O produtor é sempre responsável?
O consumidor pode exigir os seus direitos simultaneamente ao vendedor e ao produtor?

H – GARANTIAS VOLUNTÁRIAS 26
O que é uma garantia voluntária?
A garantia voluntária tem de ser dada por escrito?
Que menções devem obrigatoriamente constar da garantia voluntária?
O que é que acontece se a garantia voluntária não contiver as menções obrigatórias?
Casos práticos

I – A IMPERATIVIDADE DO DIPLOMA 27
O contrato pode excluir ou reduzir os direitos relativos à garantia legal?
Como reagir face a um contrato que exclua ou limite estes direitos?

J – DIREITO DE REGRESSO 28
O que é o direito de regresso?
Contra quem é que o profissional deve exercer o seu direito de regresso?
Casos práticos
Para exercer o direito de regresso o vendedor tem de provar a existência do defeito?
Um profissional que é demandado, no âmbito do direito de regresso, pode afastar a sua responsabilidade?

Casos práticos
Qual é o prazo para exercer o direito de regresso?
Até quando tem o profissional o direito de regresso?
Casos práticos

L – COMO RESOLVER UM CONFLITO 31
O que é que devo fazer em primeiro lugar se verifico que o bem manifesta uma desconformidade com o contrato?
A quem é que devo recorrer no caso de o vendedor não aceitar a minha pretensão?
E se o vendedor for de outro país da União Europeia?
O que é que posso fazer se a mediação falhar e o vendedor não aceitar a arbitragem?

A VENDA DE BENS MÓVEIS DE CONSUMO NA U. E. – ALGUMAS NOTAS SOBRE OS DIREITOS ESPANHOL, FRANCÊS E ITALIANO 33
A – DIREITO ESPANHOL 34
B – DIREITO FRANCÊS 35
C – DIREITO ITALIANO 36

CARTAS TIPO 37

DICIONÁRIO DA VENDA DE BENS DE CONSUMO 41

LEGISLAÇÃO 49

I

PERGUNTAS E RESPOSTAS

EXPLICAÇÃO GERAL DO DIPLOMA

A – ENQUADRAMENTO GERAL DO DIPLOMA

1. Qual é o objectivo do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de Abril?

Este diploma resulta da transposição para o ordenamento jurídico português da Directiva 1999/44/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Maio de 1999, relativa a certos aspectos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas.

O objectivo é criar um nível mínimo de protecção dos consumidores no âmbito da venda de bens de consumo.

2. Que novidades é que o Decreto-Lei n.º 67/2003 introduziu?

A principal diferença face ao regime anterior está no período em que o vendedor é responsável pela desconformidade do bem com o contrato, ou seja, por este ter um defeito ou um vício.

Assim, na venda de bens de consumo, este prazo passa de um para dois anos. Note-se que este prazo de garantia pode ser reduzido para um ano se se tratar de bens móveis usados, desde que esta redução seja aceite pelo consumidor.

Também foram ampliados os casos em que o vendedor é responsável: passa-se do conceito de defeito do bem para o conceito de desconformidade com o contrato, que abrange um conjunto de situações não cobertas pelo regime anterior.

Consagra-se ainda a possibilidade de o consumidor exercer os direitos junto do produtor do bem, responsabilizando-o directamente pela desconformidade.

3. Quando é que o regime entrou em vigor?

A Directiva 1999/44/CE estabelece que "os Estados-Membros adoptarão as disposições legislativas, regulamentares e administrativas necessárias para darem cumprimento à presente directiva".

A Directiva não se aplica directamente no direito português, pelo que é necessário um diploma legal nacional – Lei ou Decreto-Lei – que preveja, no mínimo, o que está contido na Directiva.

Para o efeito foi publicado o Decreto-Lei n.º 67/2003 de 8 de Abril e a maioria das suas normas entrou em vigor no dia seguinte, a 9 de Abril de 2003.

4. Qual é o objectivo do Decreto-Lei n.º 84/2008, de 21 de Maio, que alterou o Decreto-Lei n.º 67/2003?

Decorridos cinco anos sobre a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 67/2003, considerou-se necessário introduzir novas regras que permitissem ajustar o regime à realidade do mercado e colmatar as deficiências que a aplicação do diploma revelou.

5. Que novidades é que o Decreto-Lei n.º 84/2008 introduziu?

As principais alterações em relação ao diploma de 2003 passam pela imposição de um prazo máximo de 30 dias para o vendedor reparar ou substituir o bem em caso de desconformidade e pela consagração de um novo prazo de garantia quando o bem seja substituído.

Esclarece-se ainda que os direitos conferidos pelo diploma podem ser exercidos por alguém que adquira o bem ao consumidor.

Acrescenta-se que os prazos não correm durante o tempo em que decorrer uma tentativa de resolução extrajudicial do conflito de consumo.

O incumprimento de algumas regras do diploma também passou a estar sujeito ao pagamento de coimas por parte do infractor.

6. O regime previsto no diploma (Decreto-Lei n.º 67/2003, alterado pelo Decreto-Lei n.º 84/2008) só se aplica a Portugal?

Sim, o diploma só se aplica, em princípio, às vendas realizadas em Portugal.

No entanto, a Directiva foi transposta para todos os ordenamentos jurídicos dos Estados-Membros, pelo que todos os países da União Europeia prevêem nos seus ordenamentos jurídicos direitos similares para os consumidores.

7. E as compras na União Europeia?

A Directiva harmonizou o regime legal aplicável à venda de bens de consumo na União Europeia, ou seja, estabeleceu obrigações similares e certas salvaguardas mínimas em todos os Estados-Membros. Assim, quando o consumidor português compra noutro país da União Europeia ou um consumidor de um outro Estado-Membro compra em Portugal, goza de uma protecção mínima, que tem de estar prevista em todos os países.

Para conhecer especificidades relativas à transposição da directiva feita por alguns Estados-Membros consulte a segunda parte deste Guia.

8. E as compras na Internet?

Para saber se o regime do diploma se aplica a um contrato celebrado na Internet, é necessário determinar se é o direito português a regular o caso.

O direito português aplica-se sempre que o consumidor residir em Portugal e o vendedor exercer ou dirigir a sua actividade para o nosso país.

Assim, em princípio, o diploma aplica-se aos contratos celebrados com empresas cujo *site* se dirija apenas ou também ao mercado português, devendo recorrer-se a indícios como a língua ou o domínio utilizados.

B – A QUE RELAÇÕES SE APLICA O DIPLOMA

9. A que relações (contratos) se aplica o diploma?

O Decreto-Lei n.º 67/2003 aplica-se apenas às relações de consumo.

São relações de consumo as estabelecidas entre um consumidor e um profissional. O profissional pode ser uma pessoa singular (comerciante) ou colectiva (empresa), incluindo os organismos da Administração Pública, as pessoas colectivas públicas, as empresas de capitais públicos ou detidas maioritariamente pelo Estado, as Regiões Autónomas ou autarquias locais e as empresas concessionárias de serviços públicos.

10. O que é um consumidor?

O diploma define consumidor como "aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma actividade económica que vise a obtenção de benefícios".

O uso não profissional consiste na utilização dos bens a título pessoal, familiar ou doméstico.

Portanto, não é consumidor quem obtém ou utiliza bens ou serviços para satisfação das necessidades da sua profissão ou da empresa. Nestes casos, não se aplica o diploma.

11. A que relações (contratos) não se aplica o diploma?

Fora do âmbito de aplicação do diploma ficam todas as relações que não sejam de consumo. É o caso dos seguintes contratos:

a) O contrato de compra e venda firmado entre vendedor profissional e comprador profissional.

Exemplo:

- Compra de uma máquina registadora para uma loja.

b) O contrato de compra e venda concluído entre vendedor não profissional e comprador profissional.

Exemplo:

Um particular vende o seu carro ao "stand".

c) O contrato de compra e venda celebrado entre vendedor não profissional e comprador não profissional.

Exemplo:

Compra de uma máquina de cortar relva a um amigo.

CASOS PRÁTICOS

i. Se for dono de um café e adquirir um computador para o meu estabelecimento, estou abrangido por este diploma?

Não, porque não é um consumidor na acepção do diploma. Não estamos perante uma relação de consumo, mas perante uma relação entre dois profissionais.

ii. Se comprar um telemóvel para utilizar ao mesmo tempo na minha vida privada e na minha vida profissional, estou abrangido por este diploma?

Neste caso, é necessário determinar qual é o principal uso dado ao bem. Se servir essencialmente para a vida privada, aplica-se o diploma; caso contrário, não se aplica.

iii. Se adquirir um veículo a alguém que não é comerciante, estou abrangido por este diploma?

Não. Esta será uma compra entre dois particulares e não é considerada uma relação de consumo.

iv. O meu tio comprou uma aparelhagem no Natal para me oferecer. Apesar de não ter sido eu a adquirir a aparelhagem estou abrangido por este diploma?

Sim. Apesar de estarmos perante uma oferta de um familiar, a verdade é que os direitos atribuídos pelo diploma se transmitem a quem adquire o bem, mesmo que de forma gratuita.

12. O diploma aplica-se a todas as relações de consumo?

Não. Dentro das relações de consumo o diploma aplica-se apenas aos seguintes contratos:

a) Contrato de compra e venda de bens de consumo.

Exemplo:

- Compra de um telemóvel num hipermercado.

b) Contrato de compra e venda de bens de consumo em leilão.

Exemplo:

- Arrematação de um frigorífico num leilão.

c) Contrato de troca ou de permuta de bens de consumo.

Exemplo:

- *Entrega de um veículo para troca por outro.*

d) Fornecimento de bens de consumo no âmbito de um contrato de empreitada ou de prestação de serviço.

Exemplo:

- *Construção de uma mobília para um quarto.*

e) Contrato de locação de bens de consumo.

Exemplo:

- *Arrendamento de um imóvel (por um profissional a um consumidor); o aluguer de longa duração (ALD) e a locação financeira (Leasing) também se encontram abrangidos.*

f) Contrato de compra e venda ou fornecimento de bens no âmbito de um contrato de prestação de serviço.

Exemplo:

- *Venda de peça incluída na reparação de um aspirador.*

g) Serviços de instalação dos bens de consumo vendidos ou fornecidos.

Exemplo:

- *Montagem da máquina de lavar roupa quando efectuada pelo vendedor ou sob sua responsabilidade.*

Assim, apesar de o diploma se destinar a regular a venda de bens de consumo e as garantias a ela relativas, as suas disposições são aplicáveis a outros contratos que se considerou merecerem igual protecção.

13. Que relações de consumo ficam fora do âmbito de aplicação do diploma?

Ficam fora do âmbito de aplicação do diploma os contratos de mera reparação, conservação ou manutenção de bens que o consumidor já possui.

Exemplos:

- *António contratou com o seu mecânico a afinação do motor do seu veículo. Se o trabalho (prestação de serviço) ficar mal feito, não se aplica o diploma, mas o regime da empreitada previsto no Código Civil.*
- *Bernardo contratou Carlos, pintor, para pintar a sua casa. Se o serviço ficar mal feito, não se aplica o diploma, mas o regime da empreitada previsto no Código Civil.*
- *Diogo contratou com uma agência de viagens uma viagem organizada para o Brasil. Mesmo que o hotel não tenha as condições mínimas, não se aplica este diploma, mas o regime do Decreto-Lei n.º 209/97, de 13 de Agosto, que regula o acesso e o exercício da actividade das agências de viagens e turismo, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 263/2007, de 20 de Julho.*

C – A QUE BENS SE APLICA O DIPLOMA

14. Este diploma aplica-se a todos os bens de consumo?

O diploma aplica-se a todos os bens corpóreos, móveis e imóveis, desde que entregues no âmbito de um contrato de consumo.

Exemplos:

- *Bens móveis: o computador, o carro, as pastilhas dos travões, o telemóvel ou os óculos.*
- *Bens imóveis: a casa, o terreno, o apartamento ou a garagem.*

Note-se que também são bens imóveis os bens móveis quando integrados no imóvel com carácter de permanência.

Exemplo:

- *A banheira quando incorporada na casa-de-banho ou o elevador quando integrado no edifício.*

15. E aos bens perecíveis e outros bens consumíveis?

O diploma aplica-se a todos os bens de consumo, mesmo os bens perecíveis e consumíveis.

No entanto, a aplicação do diploma terá de ser adaptada à natureza destes bens.

Exemplos:

- *Bens perecíveis: aqueles que têm uma duração limitada, como o iogurte, que tem prazo de validade, ou a fruta.*
- *Bens consumíveis: aqueles cujo uso regular implica a sua destruição ou alienação, como o óleo ou as pastilhas dos travões.*

D – A CONFORMIDADE DO BEM COM O CONTRATO

16. O que deve o consumidor exigir dos bens ou serviços em geral?

A Constituição da República Portuguesa estabelece no seu artigo 60.º, n.º 1, que o consumidor tem "direito à qualidade dos bens e serviços consumidos, à formação e à informação, à protecção da saúde, da segurança e dos seus interesses económicos, bem como à reparação de danos".

A Lei de Defesa do Consumidor – Lei n.º 24/96, de 31 de Julho, alterada pelo Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de Abril – acrescenta no artigo 4.º que "os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor".

17. Como devem ser entregues os bens ao consumidor?

O profissional (vendedor, fornecedor, fabricante, produtor ou locador) tem o dever de entregar ao consumidor bens que estejam em conformidade com o contrato.

Ou seja, o vendedor tem o dever de entregar o bem conforme o que ficou estabelecido no contrato e tem de garantir o bom estado e o bom funcionamento do bem que vende.

Exemplos:

- *António encomendou um telemóvel com acesso à Internet, mas agora o vendedor pretende entregar-lhe um telemóvel que não permite a ligação à Internet. O telemóvel está em conformidade com o contrato? Não.*
- *Bernardo adquiriu um conjunto de iogurtes com pedaços de maçã. Quando os abriu verificou que não tinham pedaços. Estão os iogurtes conformes com o contrato? Não.*
- *Carla contratou com um comerciante de móveis uma cómoda com duas gavetas. O vendedor quer fornecer uma cómoda com três gavetas. Está a cómoda em conformidade com o contrato? Não.*

18. O que é a conformidade ou a desconformidade do bem?

A conformidade do bem é representada na obrigação que o vendedor tem de respeitar escrupulosamente os termos do acordo, ou seja, de entregar a coisa tal como estabelecido no contrato.

A desconformidade resulta da diferença entre o bem que o vendedor deveria entregar de acordo com o contrato e o bem que entrega.

19. Em que casos se pode dizer que existe desconformidade?

A desconformidade existe nas seguintes situações:

a) Vício ou defeito do bem.

Exemplos:

- A tampa do telemóvel não fecha ou alguma das teclas não funciona.

- A bateria do computador portátil não carrega até ao fim.

b) Falta de qualidade do bem.

Exemplo:

- O relógio anti-choque partiu à primeira queda.

c) Diferença de identidade.

Exemplo:

- Em vez do leitor MP4 contratado é entregue um de outra marca ou um leitor MP3.

d) Diferença de quantidade.

Exemplo:

- O consumidor compra 2 quilos de batatas e apenas é entregue 1 quilo.

20. Quais são os critérios para dizer que um bem não é conforme?

Um bem não é conforme com o contrato quando:

a) Não for conforme com a descrição que dele é feita ou não possua as qualidades apresentadas pelo vendedor, através de uma amostra ou modelo (alínea a) do n.º 2 do artigo 2.º).

Exemplos:

- O veículo não tem o airbag descrito no catálogo do vendedor.

- O carro tem dois riscos que não apareciam na fotografia.

b) Não for adequado ao uso específico para o qual o consumidor o destine, desde que, aquando da compra, tenha informado o vendedor (alínea b) do n.º 2 do artigo 2.º).

Exemplo:

- O telemóvel adquirido pelo consumidor para fazer chamadas em "roaming" não permite o acesso a esse serviço.

c) Não for adequado à utilização habitualmente dada aos bens do mesmo tipo, ou seja, não permitir um uso normal (alínea c) do n.º 2 do artigo 2.º).

Exemplos:

- A máquina fotográfica subaquática não tira fotografias debaixo de água.

- O congelador refresca mas não congela.

d) Não tiver as qualidades e o desempenho habituais dos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, ou seja, não corresponda às legítimas expectativas do consumidor, atendendo à natureza do bem e às declarações públicas feitas pelo vendedor, produtor ou outro representante, sobre as características concretas do bem, nomeadamente, através da publicidade ou rotulagem (alínea d) do n.º 2 do artigo 2.º).

Exemplos:
- O veículo consome muito mais combustível do que a publicidade anunciava.
- O vinho tem uma graduação alcoólica superior ou inferior à referida no rótulo.

É equiparada à falta de conformidade:

e) A má instalação do bem de consumo pelo vendedor ou efectuada sob sua responsabilidade (n.º 4 do artigo 2.º).

Exemplo:
- *A deficiente instalação da máquina de lavar roupa pelo vendedor.*

f) A má instalação do bem de consumo pelo consumidor, por incorrecções nas instruções de montagem (n.º 4 do artigo 2.º).

Exemplo:
- *A desconformidade resultante das incorrectas instruções de montagem de um móvel.*

Em qualquer caso, as informações prestadas pelo vendedor, fornecedor, fabricante, produtor ou locador devem ser obrigatoriamente respeitadas. Podem ser dadas oralmente ou constar de um catálogo, um folheto, um cartaz, uma amostra, uma fotografia, um fax, um e-mail, um contrato-promessa, uma nota de encomenda, um rótulo ou uma mensagem publicitária, entre muitos outros meios.
Quanto à publicidade, é importante referir que o n.º 5 do artigo 7.º da Lei de Defesa do Consumidor estabelece que "as informações concretas e objectivas contidas nas mensagens publicitárias de determinado bem (...) consideram-se integradas no conteúdo dos contratos que se venham a celebrar após a sua emissão, tendo-se por não escritas as cláusulas contratuais em contrário".

21. Existem situações de excepção em que se pode considerar não existir falta de conformidade de um bem?

Segundo o diploma, não há falta de conformidade (n.º 3 do artigo 2.º) se no momento da celebração do contrato:

a) O consumidor conhecer a falta de conformidade, ou seja, saiba da existência do defeito ou vício;

Exemplo:
- *O vendedor de um telemóvel usado informa previamente o consumidor da necessidade de substituição da bateria, pois não está em condições.*

b) O consumidor não puder razoavelmente ignorar o defeito ou vício;

Exemplo:
- *No momento da aquisição do veículo é manifestamente visível o mau estado da pintura.*

c) Se esta decorrer dos materiais fornecidos pelo consumidor.

Exemplo:
- *O consumidor solicita a feitura de uns cortinados com uns tecidos de que dispõe, mas estes estão muito velhos e rasgam-se ao fim de pouco tempo.*

Também não há falta de conformidade se o defeito do bem resultar de mau uso por parte do consumidor

Exemplos:
- *O telemóvel caiu dentro de água.*
- *A garrafa de leite foi deixada aberta fora do frigorífico.*

22. Que momento serve de referência para decidir da conformidade do bem?

A responsabilidade do vendedor está delimitada por dois elementos cumulativos:

1. A existência de desconformidade à data da entrega, ainda que esta só seja visível depois de uma utilização prolongada do bem;
2. A exteriorização da desconformidade no prazo de 2 anos se se tratar de bem móvel (*Exemplo: carro, bateria de telemóvel ou de computador portátil, livro ou peça de roupa) ou de 5 anos se for um bem imóvel (Exemplo: terreno, casa ou apartamento)*.

   Note-se que para os bens móveis usados, o prazo pode ser reduzido, por acordo, para um ano – ver questão 39.

23. O consumidor tem de provar que a desconformidade do bem existia na data de entrega do bem?

Não. O n.º 2 do artigo 3.º do diploma estabelece que se presume que a falta de conformidade que se manifeste dentro do prazo dos 2 anos, para os bens móveis, ou dos 5 anos, para os bens imóveis, já existia na data de entrega do bem.

Isto significa que, se o consumidor invoca a desconformidade, cabe ao vendedor provar que esta é posterior à data da entrega, ou seja, que não é de origem. Se não o conseguir fazer, considera-se que a desconformidade já existia quando o bem foi entregue. A presunção pode fazer a diferença se a situação for decidida num tribunal. Existem duas excepções a esta regra, que têm a ver com a natureza da coisa e com as características da falta de conformidade.

24. A presunção de falta de conformidade também se aplica aos bens usados?

Sim. A presunção de que a falta de conformidade que se manifeste nos 2 ou 5 anos seguintes à entrega do bem móvel ou imóvel, respectivamente, existiam nesta data, aplica-se a todos os contratos de venda para consumo, seja de bens novos seja de bens usados.

No entanto, deve ter-se em atenção o disposto no artigo 5.º quanto aos bens móveis usados (ver questão 39). Quanto a estes, o prazo pode ser reduzido, por acordo, para um ano.

CASOS PRÁTICOS

i. Comprei um veículo novo porque o representante da marca publicitava que este só gastava 5 litros aos 100 quilómetros, em circuito urbano. Afinal, gasta 10 litros aos 100 quilómetros. Denunciei a desconformidade do bem com o contrato, mas o vendedor rejeitou a minha reclamação alegando que o meu carro está dentro dos parâmetros de todos os daquele modelo, que gastam 10 litros aos 100 quilómetros. O vendedor pode fazê-lo?

Não. Neste caso, quando o representante da marca ou o vendedor publicita uma qualidade, esta condição é integrada no contrato. Se o bem não apresentar essa qualidade, verifica-se um caso de desconformidade com o contrato.

O consumidor tem razões para confiar na declaração pública, feita através de publicidade, pelo representante da marca ou pelo vendedor. Assim, é normal a expectativa do consumidor em relação às qualidades e ao desempenho anunciados do carro e que estes sejam efectivos.

Portanto, o argumento do vendedor de que o veículo apresenta as qualidades e o desempenho habituais dos bens do mesmo tipo, não tendo qualquer defeito, não colhe nem o desresponsabiliza pela desconformidade do bem com o contrato.

ii. Comprei uma camisola de lã que à primeira lavagem encolheu. O vendedor é responsável?
Neste caso, é necessário verificar se o consumidor cumpriu as instruções de lavagem da camisola.
Se foram cumpridas as instruções, e a camisola encolheu, há uma desconformidade do bem com o contrato, sendo o vendedor responsável.
Se as instruções de lavagem foram desrespeitadas, o vendedor não é responsável, pois a desconformidade resulta da má utilização do consumidor. Note-se que cabe ao vendedor provar que a desconformidade decorre de uma má utilização do bem pelo consumidor.

***iii*. Comprei um móvel para montar mas as instruções estavam em inglês. Posso alegar a desconformidade?**
Sim. De acordo com a lei, o consumidor tem o direito a que os livros de instruções e outros meios informativos de bens vendidos em Portugal sejam redigidos em língua portuguesa (Decreto-Lei n.º 238/86, de 19 de Agosto, alterado pelo Decreto-Lei n.º 42/88, de 6 de Fevereiro). A não entrega de instruções em português compromete a utilização adequada do bem. Não sendo respeitada esta obrigação verifica-se a desconformidade com o contrato.
Note-se que, quando o defeito tenha origem numa má instalação do bem pelo consumidor, resultante de incorrecções nas instruções de montagem fornecidas pelo vendedor, considera-se que há desconformidade do bem com o contrato.

***iv*. O vendedor alega que o bem não tem defeitos pois assinei um documento confirmando a sua conformidade no momento da entrega do bem. Este documento serve como prova de que o bem estava conforme com o contrato?**
O regime previsto no diploma é, nos termos do artigo 10.º, imperativo, sendo "nulo o acordo ou cláusula contratual pelo qual antes da denúncia da falta de conformidade ao vendedor se excluam ou limitem os direitos do consumidor".
Assim, a circunstância de o consumidor assinar um documento com o conteúdo referido não tem qualquer relevância.

***v*. Comprei um computador portátil e a bateria deixou de funcionar ao fim de dez meses. O vendedor alega que a bateria só tem uma garantia de seis meses. É verdade?**
Não. A bateria é um bem móvel, pelo que o consumidor pode exercer os direitos conferidos pelo diploma se a desconformidade se manifestar no prazo de dois anos. A bateria é um bem sujeito a um desgaste maior do que o de outros bens, mas deve encontrar-se apta a funcionar em conformidade com o contrato durante os dois anos do prazo de garantia.

***vi.* Comprei um pacote de leite que abri ao fim de dois meses, depois de o prazo de validade ter expirado. O leite estava estragado. Pedi ao vendedor que o substituísse alegando a sua desconformidade. O vendedor recusa alegando que o abri fora do prazo de validade. Não posso alegar a falta de desconformidade do bem durante dois anos?**
Não. Os bens perecíveis são bens que têm duração limitada no tempo, estando normalmente sujeitos a um prazo de validade. Apesar de as normas constantes neste diploma se aplicarem a estes bens, a sua aplicação terá de ser adaptada ao prazo de validade (ver questão 15). É o caso do pacote de leite, em cujo rótulo está estabelecido o seu prazo de validade, pelo que apenas é expectável a sua conformidade durante aquele prazo.

***vii.* O vendedor exige a realização de uma peritagem para verificar se a máquina de café é defeituosa. Sou obrigado a entregar o bem?**
Sim. Os defeitos que se manifestem nos dois anos seguintes à data de entrega do bem presumem-se existentes naquela data. Cabe ao vendedor provar o contrário. Para o conseguir fazer, o bem tem de lhe ser disponibilizado, podendo efectuar uma peritagem no sentido de averiguar se o defeito é originário.
Note-se que o consumidor não tem de se conformar com o resultado desta peritagem. Em última análise, havendo divergências, a questão tem de ser solucionada por um tribunal.

***viii.* O vendedor recorreu a um serviço de assistência técnica para determinar se o bem tinha ou não um defeito. Estes serviços indicaram que não existia defeito. Serei responsável pelo custo do serviço?**
Não, os custos de quaisquer diligências destinadas a provar a conformidade do bem devem ser suportados pelo vendedor.

E – OS DIREITOS DO CONSUMIDOR

25. Perante uma situação de desconformidade do bem com o contrato, que direitos tem o consumidor?

O consumidor tem direito à reposição da conformidade do bem.
Esta reposição da conformidade deve ser feita:
1) Sem encargos;
2) Em prazo razoável, tendo em conta a natureza do defeito, tratando-se de um bem imóvel;
3) Num prazo máximo de 30 dias, se se tratar de um bem móvel.
4) Sem grave inconveniente para o consumidor.
Para repor a conformidade, o consumidor pode optar por exigir:
a) A reparação do bem;
b) A substituição do bem;
c) A redução adequada do preço;
d) A resolução do contrato.
O consumidor pode optar por uma das soluções previstas, com dois limites:
- a impossibilidade da solução;
- o pedido constituir abuso de direito.

26. O que é que significa que a reposição da conformidade deve ser feita "sem encargos" para o consumidor?

A lei estabelece a gratuitidade para o consumidor do exercício dos seus direitos.

O n.º 1 do artigo 4.º do diploma determina que, "em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, o consumidor tem direito a que esta seja reposta sem encargos, por meio de reparação ou de substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato".

O n.º 3 do artigo 4.º clarifica o alcance desta expressão, estabelecendo que ela se reporta "às despesas necessárias para repor o bem em conformidade com o contrato, incluindo, designadamente, as despesas de transporte, de mão-de-obra e material".

Assim, o consumidor não tem de pagar qualquer valor pelas operações de reposição da conformidade, incluindo as relativas a perícias ou ao transporte do bem.

27. Qual é o prazo para a reposição da conformidade pelo vendedor?

O n.º 2 do artigo 4.º do diploma refere que, "tratando-se de um bem imóvel, a reparação ou a substituição devem ser realizadas dentro de um prazo razoável, tendo em conta a natureza do defeito, e tratando-se de um bem móvel, num prazo máximo de 30 dias, em ambos os casos sem grave inconveniente para o consumidor".

Assim, no caso de um bem imóvel, a lei não define um prazo concreto, devendo ser analisado em cada caso qual é o prazo razoável. Esse prazo pode ser superior a 30 dias, no caso de se tratar de um defeito de pequena gravidade ou de solução complexa, ou inferior a 30 dias, se a urgência impuser uma solução imediata do problema, por exemplo, se estiver em causa a habitabilidade de um imóvel.

No que respeita à reposição da conformidade de um bem móvel através de reparação ou substituição, a lei define um prazo concreto de 30 dias (desde a alteração do diploma pelo Decreto-Lei n.º 84/2008).

28. O que é que posso fazer se o vendedor não cumprir o prazo de 30 dias?

Se o vendedor não cumprir o prazo para a reposição da conformidade através de reparação ou substituição, o consumidor deve, em primeiro lugar, denunciar a situação junto da entidade competente – actualmente, a Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE) –, nomeadamente através do Livro de Reclamações, podendo ser aplicada uma coima ao infractor, nos termos do artigo 12.º-A do diploma.

Para além desta sanção, se o vendedor não cumprir o dever de reparação ou substituição do bem no prazo de 30 dias, o consumidor pode exigir imediatamente outra solução, nomeadamente a resolução do contrato.

29. Em que consiste a reparação do bem?

A reparação consiste na reposição do bem entregue em conformidade com o contrato.

Se esta for a solução escolhida pelo consumidor, o vendedor deve eliminar o defeito ou introduzir no bem as alterações necessárias para que o bem fique nas condições contratualmente previstas.

30. Em que consiste a substituição do bem?

A substituição implica a entrega de um segundo bem, diferente do primeiro.

Se o consumidor optar pela substituição do bem, o vendedor deve entregar outro

bem, ainda que da mesma categoria, impondo-se a sua conformidade com o contrato. Se o objecto do contrato for um bem novo, o vendedor não cumpre o dever de substituição entregando um bem usado.

31. Em que consiste a redução do preço?

O bem contratado tem o valor pago pelo consumidor. O bem entregue em desconformidade com o contrato tem, em princípio, um valor inferior. Se o consumidor optar pela solução da redução do preço, o vendedor deve devolver a diferença entre esses dois valores, ou seja, a diferença entre o valor pago e o valor do bem desconforme.

O n.º 4 do artigo 4.º determina que o consumidor pode optar por esta solução mesmo que o bem tenha perecido ou se tenha deteriorado por motivo que não lhe seja imputável. Ou seja, se o bem desconforme é destruído por um incêndio, o consumidor ainda pode exigir a redução do preço, desde que ainda consiga provar a desconformidade.

32. Em que consiste a resolução do contrato?

A resolução do contrato, também designada normalmente por rescisão do contrato, consiste na extinção de todos os efeitos do contrato. Se o consumidor optar por esta solução deve devolver o bem ao vendedor, que, por sua vez, deve devolver ao consumidor o valor pago.

O n.º 4 do artigo 4.º determina que o consumidor pode optar por esta solução mesmo que o bem tenha perecido ou se tenha deteriorado por motivo que não lhe seja imputável.

33. Quando é que a solução é impossível?

Uma das excepções ao livre exercício dos direitos pelo consumidor é a de a solução se manifestar impossível. Considera-se impossível quando o acto de reposição da conformidade é materialmente impossível.

A reparação é impossível quando, por exemplo, o bem tenha perecido ou se tenha deteriorado de tal forma que não seja possível repor a conformidade.

A substituição é impossível quando, por exemplo, o modelo do bem tenha saído do mercado ou o valor do bem esteja associado a características daquele exemplar em concreto (*Por exemplo: é impossível substituir a camisola que o Eusébio usou no Campeonato do Mundo de 1966*).

34. O que deve entender-se por abuso de direito?

Entende-se que há abuso de direito por parte do consumidor se o que ele pede representa uma desvantagem muito maior para o vendedor do que a vantagem que o consumidor obtém (em comparação com as outras soluções). Assim, não é admitida a exigência de reposição da conformidade através de uma solução manifestamente desproporcionada.

Para determinar se a exigência do consumidor constitui abuso de direito não pode ser aplicado um critério matemático, dependendo das circunstâncias concretas do caso.

Exemplos:

- O consumidor não pode legitimamente exigir a substituição do veículo adquirido por ter um defeito na escova do pára-brisas.
- O consumidor não pode exigir a reparação do bem se esta for mais cara do que a substituição.

- *O consumidor não pode exigir a resolução do contrato de compra e venda do imóvel porque existe um risco numa parede.*

No entanto, é importante reafirmar que a reposição da conformidade não deve ter quaisquer custos para o consumidor.

35. Os direitos do consumidor podem ser excluídos ou limitados?

Não. De acordo com o artigo 10.º, a cláusula que exclui ou limita os direitos conferidos pelo diploma ao consumidor é nula. Isto significa que os direitos atribuídos pelo diploma são imperativos, estando o vendedor obrigado a cumpri-los.

36. O vendedor quer entregar-me um bem que não está conforme com o contrato? Posso recusar-me a receber o bem e a pagar o preço?

Sim. Apesar de esta questão não se encontrar directamente resolvida no diploma, o consumidor pode recusar-se a receber um bem que não corresponda aos termos do contrato.

Neste caso, não é obrigado a pagar o preço enquanto o vendedor não entregar um bem conforme com o contrato. Em termos jurídicos, esta possibilidade designa-se *excepção de não cumprimento*.

37. Para além das soluções referidas, ainda posso pedir uma indemnização pela desconformidade?

Sim. Apesar de o diploma não se referir a esta questão, aplica-se o n.º 1 do artigo 12.º da Lei de Defesa do Consumidor, pelo que "o consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos".

Assim, a par dos direitos de reparação, substituição, redução do preço ou resolução do contrato, o consumidor tem direito a uma indemnização pelos danos eventualmente causados pelo produto desconforme.

CASOS PRÁTICOS

i. Surgiu um problema no motor do carro que adquiri. Uma vez que o carro só tem seis meses pedi ao vendedor a sua substituição. O vendedor exigiu que eu entregasse o carro antes de me dar alguma resposta. Alega que precisa de fazer uma perícia para comprovar a falta de conformidade do bem. Sou obrigado a entregar o carro nestas condições ou é o vendedor obrigado a proceder à sua substituição, tal como solicitei?

O consumidor não está limitado no exercício dos seus direitos a qualquer procedimento prévio. Pode optar entre a reparação, a substituição, a redução do preço ou a resolução do contrato. Só não pode exigir do vendedor uma solução impossível de concretizar ou que se revele manifestamente desproporcionada.

No entanto, o vendedor pode exigir a realização de diligências (por exemplo, uma perícia), a suas custas, para confirmar a existência de desconformidade. Também pode ser necessária uma perícia para concluir acerca dos custos das várias soluções.

No entanto, neste caso, as diligências devem ser efectuadas com a maior brevidade e o menor incómodo possíveis.

Em qualquer caso, se se tratar de um bem móvel, a conformidade tem de ser reposta num prazo máximo de 30 dias.

ii. Comprei um ferro de engomar que não funciona. Pedi a sua substituição ao vendedor mas este não aceita porque já não tenho a caixa onde o ferro estava embalado. Tenho de devolver o ferro de engomar na sua embalagem original?

Não. O consumidor tem direito a optar entre a reparação, a substituição, a redução do preço ou a resolução do contrato, salvo se tal se manifestar impossível ou constituir abuso de direito, circunstâncias que são aferidas em relação ao bem e não à sua embalagem.

Assim, não é exigível ao consumidor que conserve a embalagem original do bem adquirido, uma vez que essa exigência constituiria uma forma de limitar os direitos conferidos pelo diploma.

No entanto, em determinados casos, a embalagem pode ser considerada um elemento essencial do bem (por exemplo, a caixa de um CD ou o frasco de um perfume). Nestas situações, parece razoável que o consumidor deva devolver o bem, em caso de substituição ou de resolução do contrato, na embalagem original.

A regra não é a mesma se estivermos perante uma garantia voluntária. Neste caso, têm de ser cumpridas todas as condições impostas por quem oferece a garantia, isto se se tratar de direitos que não estejam conferidos na lei.

Muitos estabelecimentos concedem a possibilidade de trocar o bem adquirido num determinado número de dias após a compra, sem necessidade de se invocar qualquer fundamento. Não estão obrigados a fazê-lo, pelo que se trata de uma cortesia comercial. Neste caso, para poder trocar o bem, é necessário cumprir as condições exigidas pelo vendedor (por exemplo, entrega da embalagem original ou de um qualquer documento).

***iii.* Efectuei uma reparação no meu automóvel, que implicou a substituição de uma peça por uma nova, que adquiri. A peça partiu-se ao fim de um ano e meio. A oficina pode cobrar-me a mão-de-obra pela sua substituição com base na circunstância de a garantia da reparação ser de um ano e já ter terminado?**

Não. Apesar de a reparação não se encontrar abrangida pelo diploma, o mesmo não acontece com a peça adquirida pelo consumidor no âmbito dessa reparação, uma vez que se trata de um bem fornecido no âmbito de um contrato de prestação de serviço. Portanto, a presunção de desconformidade com o contrato é de dois anos e ainda não terminou.

Por outro lado, o consumidor tem direito à substituição gratuita do bem desconforme. Assim, quaisquer encargos necessários à sanação da desconformidade, como os de transporte ou de mão-de-obra, não podem ser imputados ao consumidor.

***iv.* Comprei uma impressora que tinha também a função de fax. No entanto, o fax não funciona. Apesar disso, estou contente com a impressora e quero ficar com ela. Sei que posso optar por pedir a redução do preço. Qual seria a redução de preço adequada a este caso?**

Com efeito, existindo uma desconformidade do bem com o contrato, o consumidor pode optar pela redução do preço. A lei não determina o valor concreto da redução, mas este deve ser encontrado pela comparação do valor da impressora com fax com o valor da impressora sem fax. A diferença é o valor adequado para o pedido de redução do preço.

***v.* O vendedor ou fabricante pode estabelecer que não é responsável por determinado tipo de defeitos, como uma amolgadela?**
A resposta para esta questão depende da existência de uma desconformidade com o contrato. Se o bem for entregue com uma amolgadela que o consumidor não aceitou no momento em que contratou, é evidente que existe falta de conformidade e o vendedor é responsável.
Se a amolgadela resultar de um facto posterior à entrega, não existe em princípio desconformidade, pelo que o vendedor não é responsável.

***vi.* A empresa deverá arcar com as despesas de transporte do produto desconforme até às suas instalações mesmo que eu não tenha pedido transporte quando o adquiri?**
O consumidor tem direito a que a conformidade do bem seja reposta sem encargos. Isto significa que a gratuitidade abrange todos os custos necessários para repor a conformidade do bem com o contrato, incluindo os gastos de envio, os custos com a mão-de-obra ou materiais necessários à reparação, independentemente de o consumidor ter ou não contratado o transporte na altura da aquisição.
Portanto, sempre que o transporte do bem implique gastos, estes devem ser assumidos pelo vendedor.

***vii.* O vendedor deve arcar com as despesas de transporte do produto efectuado por uma empresa de transportes contratada pelo consumidor?**
Denunciada a desconformidade, cabe à empresa dar instruções quanto à forma de devolução do bem. Esta não poderá fazer o consumidor incorrer em gastos, mas o consumidor também não pode impor ao vendedor uma forma de devolução do bem, ingerindo-se na sua organização.
Não obstante, caso o consumidor tenha procedido à devolução do bem sem prévio conhecimento ao vendedor e se verifique a sua desconformidade, o vendedor é responsável pelas despesas de transporte, excepto se estas forem desproporcionadas.

F – O EXERCÍCIO DOS DIREITOS PELO CONSUMIDOR

38. Em caso de falta de conformidade, a quem é que o consumidor se deve dirigir?
O primeiro responsável pela reposição da conformidade do bem é o vendedor. Portanto, o consumidor deve denunciar (comunicar) a este a desconformidade do bem, indicando a sua pretensão.
No entanto, o consumidor pode reclamar directamente junto do produtor ou do seu representante (*ver questões 44 a 47*).

39. Qual é o prazo para exercer os direitos em caso de desconformidade?

Em caso de desconformidade do bem com o contrato, o consumidor tem de exercer os seus direitos à reparação, substituição, redução do preço ou resolução do contrato no prazo de:

- 2 anos a contar da data de entrega, no caso de bens móveis,
- 5 anos a contar da data de entrega, no caso dos bens imóveis.

No caso de bens móveis usados, este prazo pode ser reduzido para um ano desde que exista um acordo neste sentido entre o vendedor e o consumidor (n.º 2 do artigo 5.º).

No caso de bens imóveis usados, não é permitida a redução do prazo de garantia legal. Esta é sempre de 5 anos.

Segundo o n.º 6 do artigo 5.º do diploma, no caso de um bem ser entregue ao consumidor no âmbito da substituição de um bem desconforme, o novo bem goza de um prazo de garantia igual ao do primeiro bem, ou seja, dois ou cinco anos a contar da entrega, conforme se trate de bem móvel ou imóvel.

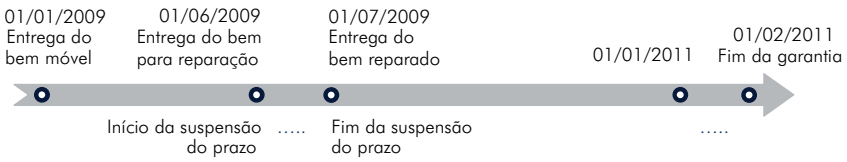
40. Quando é que se verifica a suspensão do prazo?

O n.º 4 do artigo 5.º-A estabelece que o decurso dos prazos referidos na questão anterior fica suspenso durante o período de tempo em que o consumidor se achar privado do uso do bem em virtude de operações de reparação ou de substituição, bem como o período em que durar a tentativa de resolução extrajudicial do conflito de consumo que opõe o consumidor ao vendedor ou ao produtor.

Portanto, quando o consumidor disponibiliza o bem para reparação, o prazo de garantia não continua a ser contado, só se retomando a contagem quando o bem lhe for restituído devidamente reparado.

Exemplo:

- *Em 01/01/2009, o consumidor compra um bem móvel. Em 01/06/2009 é entregue ao vendedor para reparação. A reparação demora um mês e o bem é entregue reparado em 01/07/2009. A garantia não irá terminar em 01/01/2011 mas em 01/02/2011.*



Resumindo, apesar de o diploma não o referir expressamente, deve considerar-se que o prazo se suspende assim que o consumidor colocar o bem à disposição do vendedor e até ao momento em que o bem, já conforme (sem defeitos), lhe seja restituído.

Com efeito, o consumidor não pode ser lesado pela inépcia do vendedor no cumprimento das suas obrigações.

No que respeita à tentativa de resolução extrajudicial do litígio, o prazo suspende-se a partir de um destes momentos:
- As partes acordarem no sentido de submeter o conflito a mediação ou a conciliação;
- A mediação ou a conciliação seja determinada no âmbito de um processo judicial;
- Se constitua a obrigação de recorrer à mediação ou à conciliação.

Em geral, conclui-se reiterando que, para exercer os seus direitos, o consumidor tem de informar o vendedor de que o bem é desconforme, ou seja, tem de denunciar a situação irregular. Só a partir deste momento é que o vendedor pode ser considerado responsável pela reposição da conformidade do bem.

41. Qual é o prazo que o consumidor tem para denunciar a falta de conformidade do bem?

O consumidor tem de dar a conhecer ao vendedor a existência de falta de conformidade (vícios ou defeitos) do bem para permitir que a situação possa ser resolvida.
A esta comunicação dá-se o nome de **denúncia**.
A denúncia deve obrigatoriamente ser feita dentro dos seguintes prazos:

Bens móveis
- dois meses a contar da data em que detecta a falta de conformidade (defeito ou vício) e
- dentro dos dois anos de garantia.

Note-se que, caso o consumidor tenha aceite expressamente a redução do prazo de garantia de um bem móvel usado para um ano, a denúncia terá de ser efectuada nos 2 meses a contar da data em que toma conhecimento da falta de conformidade, mas dentro do prazo de 1 ano estabelecido.
Bens imóveis
- um ano a contar da data em que detecta a falta de conformidade (defeito ou vício) e
- dentro dos cinco anos de garantia.

Só a partir deste momento é que o vendedor se pode considerar responsável pela reposição da conformidade do bem.
Não sendo efectuada a denúncia tempestiva, ou seja, se o consumidor não informar o vendedor da desconformidade dentro dos prazos referidos, **os direitos atribuídos pelo diploma extinguem-se.**
Exemplo:

42. Como é que a denúncia deve ser feita?

O diploma nada refere quanto a este aspecto, pelo que a denúncia pode ser feita através de qualquer meio que permita ao vendedor conhecer a falta de conformidade. No entanto, aconselha-se que a denúncia seja sempre feita por um meio que permita ao consumidor, se necessário, provar que a fez.

Neste sentido, o ideal é a denúncia ser feita por escrito e enviada por carta registada com aviso de recepção. O fax ou o e-mail também podem ser utilizados. O consumidor deve expor a sua reclamação de forma clara e objectiva, conservando uma cópia da carta que enviar (*ver cartas tipo*).

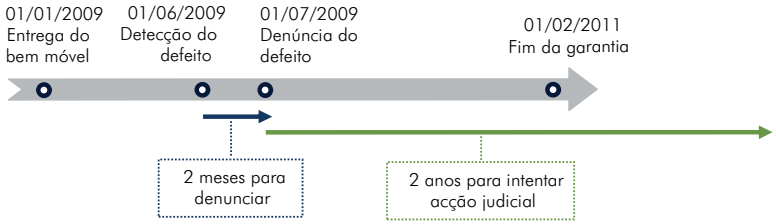
A exposição deve:

- Descrever o problema.
- Dizer claramente a solução que pretende: reparação, substituição, redução do preço ou resolução do contrato.
- Enviar a reclamação através de um meio que permita provar o envio e a recepção (por exemplo, por correio registado com aviso de recepção), acompanhada de **cópia** dos documentos relevantes (factura / recibo, documento de entrega, etc.).
- Conceder ao profissional um prazo de resposta razoável (por exemplo, um prazo de oito dias).

43. Qual é o prazo para intentar uma acção judicial caso o vendedor não cumpra as suas obrigações?

No caso de o vendedor não querer cumprir a obrigação de repor a conformidade do bem, apenas os tribunais o podem obrigar a fazê-lo. O diploma contém prazos para o consumidor recorrer a tribunal, pelo que é importante ter cuidado e não deixar passar demasiado tempo para exercer os direitos.

Assim, a acção judicial destinada a exigir o cumprimento dos direitos do consumidor em caso de não conformidade do bem com o contrato tem de ser intentada no prazo máximo de **dois anos** a contar da data da denúncia, se se tratar de um bem móvel, e de **três anos** a contar da data da denúncia, se estiver em causa um bem imóvel.



Findo este prazo, o consumidor não pode reclamar os seus direitos.

CASOS PRÁTICOS

***i.* A loja onde costumo adquirir equipamento informático está a fazer uma baixa de preços em artigos que me interessa comprar. No entanto, por causa desta baixa de preços, o vendedor só oferece um ano de garantia. Pode fazê-lo?**

Não. Se o bem for novo, o vendedor tem de responder pelas faltas de conformidade do bem com o contrato durante dois anos, sendo que se presume que as faltas de conformidade que se revelem durante este período existiam no momento da entrega do bem.

Assim, o vendedor não pode, a troco de uma redução de preço ou qualquer outra vantagem, limitar os direitos dos consumidores estabelecidos neste diploma.

De acordo com o artigo 10.º, a cláusula que exclua ou limite os direitos conferidos

pelo diploma ao consumidor é nula. Isto significa que os direitos atribuídos pelo diploma são imperativos, estando o vendedor obrigado a cumpri-los. No caso referido, a cláusula não tem validade, pelo que o consumidor beneficia de um prazo de garantia de 2 anos.

***ii.* Há um ano e meio comprei uma televisão que começou a ficar com problemas de imagem. Estive a ler o contrato de compra e venda e lá está especificado que a televisão só tem um ano de garantia. Ainda assim posso exigir ao vendedor que me troque a televisão?**
Sim. O vendedor é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste num prazo de 2 anos a contar da entrega, sendo nula a renúncia prévia ao direito do consumidor à reposição da conformidade. Será, assim, nula qualquer previsão contratual que limite a responsabilidade do vendedor pelas faltas de conformidade que se manifestem dentro deste prazo.

***iii.* Comprei uma caixa de cereais onde era oferecido um relógio. Vim a verificar que o relógio não funciona. Quem é que é responsável por esta desconformidade? O vendedor ou o fabricante?**
No caso das vendas promocionais, em que é supostamente oferecido um bem, o bem oferecido faz parte do objecto do contrato de compra e venda. O vendedor é responsável por todos os bens incluídos no "pacote promocional".
A mesma conclusão é válida no caso de o produto ser oferecido na sequência de acumulação de pontos em cartão ou de outras práticas equivalentes, uma vez que a oferta está vinculada a um ou vários contratos de compra e venda.
O vendedor é responsável por qualquer falta de conformidade naquele bem.

***iv.* Caso o consumidor não faça uma manutenção adequada do veículo ou não efectue as revisões num estabelecimento autorizado, o vendedor tem, ainda assim, de responder por uma garantia legal de dois anos?**
O vendedor responde por qualquer desconformidade (vício ou defeito do bem) que se manifeste no prazo de dois anos a contar da data da entrega do bem, sendo que os direitos do consumidor não podem ser limitados através do estabelecimento de quaisquer condições, como a de proceder à revisão em determinado estabelecimento.
No entanto, a responsabilidade do vendedor é restrita aos vícios ou defeitos originários, ou seja, aos existentes no momento da entrega do bem. Assim, a desconformidade não pode ter resultado do mau uso do consumidor ou de terceiro.
A resposta é diferente em caso de garantia voluntária, na qual podem constar as condições da garantia (*ver questões 48 a 51*).

***v.* Caso se opte pela substituição do bem, o novo bem tem uma nova garantia de dois anos ou continua a correr o prazo de dois anos a contar da entrega do primeiro bem?**
O Decreto-Lei n.º 84/2008 introduziu no Decreto-Lei n.º 67/2003 uma nova norma (n.º 6 do artigo 5.º) que estabelece que, "havendo substituição do bem, o bem sucedâneo goza de um prazo de garantia de dois ou de cinco anos a contar da data da sua entrega, conforme se trate, respectivamente, de bem móvel ou imóvel".
Portanto, o novo bem goza de um novo prazo de garantia de dois anos (se for um bem móvel) ou de cinco anos (se for um bem imóvel).

***vi.* O que acontece se o defeito reparado reaparecer passado o prazo de garantia?**
A reparação a que o produto foi sujeito durante o prazo de garantia não configura uma prestação de serviço mas o cumprimento de uma obrigação legal de reposição de conformidade. Assim, passado o prazo de garantia, ainda que o mesmo defeito volte a manifestar-se, o consumidor não tem direito a uma nova reparação nem a exercer qualquer um dos restantes direitos previstos no diploma.
A resposta pode ser diferente no caso de o consumidor conseguir provar que o vendedor não cumpriu a obrigação de reposição da conformidade, ou seja, que o bem foi mal reparado ou foi apenas reparado para funcionar durante um curto período de tempo.
Caso o consumidor peça a reparação do bem, pagando por ela, essa reparação goza de um prazo de garantia de um ano, devendo o consumidor guardar o comprovativo.

G – A RESPONSABILIDADE DO PRODUTOR

44. O consumidor pode exercer os seus direitos contra o produtor?
Em regra, o primeiro responsável por qualquer desconformidade do bem é o vendedor, uma vez que é com este que existe um contrato, uma relação de consumo.
No entanto, o consumidor pode reclamar directamente junto do produtor do bem ou do seu representante.
Refira-se que o legislador português foi mais longe do que a Directiva 1999/44/CE, dando um importante passo na salvaguarda dos direitos do consumidor.

45. A responsabilidade do produtor é idêntica à do vendedor?
Não. Caso o consumidor opte por exigir a reposição da conformidade ao produtor, apenas pode exigir a reparação ou a substituição, não podendo impor a redução do preço ou a resolução do contrato.
Não faria sentido exigir estes direitos ao produtor, porque ele não é parte no contrato.
O produtor só é responsável pela qualidade e segurança do bem que coloque no mercado, pelo que, para a reposição da conformidade, o consumidor apenas pode exigir a reparação ou substituição do bem.
Note-se que a opção entre a reparação e a substituição cabe agora ao consumidor, desde a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 84/2008.
Os limites na escolha do consumidor são a impossibilidade da solução ou a sua desproporção, "tendo em conta o valor que o bem teria se não existisse falta de conformidade, a importância desta e a possibilidade de a solução alternativa ser concretizada sem grave inconveniente para o consumidor".

46. O produtor é sempre responsável?

Não. A responsabilidade do produtor tem como pressuposto a existência de um defeito originário do bem, como um defeito de fabrico ou um defeito de concepção. Assim, o produtor não é responsável, podendo opor-se ao exercício pelo consumidor dos direitos de reparação ou substituição do bem nos seguintes casos:

a) Quando o defeito resultar exclusivamente de declarações do vendedor sobre o bem ou a sua utilização;

Exemplo:

- O vendedor tem um letreiro na loja onde refere que um veículo de série tem jantes de liga leve, quando o produtor não prevê este acessório no bem de série.

b) Quando o defeito resultar de uma má utilização;

Exemplo:

- O consumidor levou o telemóvel para a piscina, sabendo que este não é à prova de água (neste caso o vendedor também não é responsável).

c) Quando não colocou o bem em circulação;

Exemplo:

- O consumidor adquire um bem que foi furtado ao produtor.

d) Quando se possa considerar que o defeito não existia à data em que o bem foi colocado em circulação;

Exemplo:

- O consumidor compra um carro sem airbags laterais e durante o prazo de garantia estes passam a ser obrigatórios.

e) Quando o fabrico do bem não teve fins lucrativos nem ocorreu no quadro da sua actividade profissional;

Exemplo:

- O consumidor adquire um protótipo de um carro para demonstração, vendido abusivamente pelo vendedor.

f) Quando decorreram mais de 10 anos sobre a colocação do bem em circulação.

47. O consumidor pode exigir os seus direitos simultaneamente ao vendedor e ao produtor?

Pode. Sendo a sua responsabilidade solidária, ambos têm a obrigação de sanar o defeito, apesar de o consumidor poder exercer direitos junto do vendedor que não pode junto do produtor.

A sanação do defeito por um deles liberta o outro da obrigação. O que pode acontecer neste caso é que, quem tiver cumprido a obrigação, tem direito a exigir do seu fornecedor o ressarcimento de todos os prejuízos que teve com o cumprimento da obrigação (*ver questões 54 a 59*).

H – GARANTIAS VOLUNTÁRIAS

48. O que é uma garantia voluntária?

Face ao diploma, o vendedor é responsável pelo prazo de dois anos pela conformidade do bem com o contrato. Tal responsabilidade resulta daquilo que se designa normalmente por garantia legal.

No entanto, o vendedor, o produtor ou qualquer outro intermediário podem oferecer voluntariamente direitos adicionais aos direitos legalmente reconhecidos.

Oferecem uma garantia adicional, denominada garantia voluntária ou comercial.

Esta garantia pode ser gratuita ou onerosa.

Exemplos:

- *A garantia de 3 anos para a pintura prestada pelo fabricante de um automóvel.*
- *A extensão da garantia por oito anos na troca de peças na máquina de lavar roupa adquirida pelo consumidor, contra o pagamento de mais € 25.*

49. A garantia voluntária tem de ser dada por escrito?

A garantia tem de ser entregue ao consumidor por escrito ou noutro suporte durável (por exemplo, em papel ou num CD ou DVD).

Note-se que a lei nacional vai mais além do que o previsto na directiva comunitária, impondo a redução a escrito da garantia voluntária como obrigação e não apenas a pedido do consumidor. Assim, ao adquirir um bem noutro Estado-Membro, sempre que for prestada uma garantia voluntária, o consumidor deve ter o cuidado de exigir a sua entrega por escrito ou através de outro suporte durável.

50. Que menções devem obrigatoriamente constar da garantia voluntária?

A garantia voluntária deve ser redigida de forma clara e objectiva em língua portuguesa, devendo constar as seguintes menções:

a) Os direitos que são conferidos pela garantia legal e declaração de que estes não são afectados pelas condições da garantia voluntária;
b) Preço da garantia;
c) Os direitos adicionais ou os benefícios conferidos pela garantia voluntária;
d) As condições para a atribuição dos benefícios previstos;
e) Prazo da garantia;
f) Âmbito espacial da garantia, ou seja, se a garantia se aplica apenas a um estabelecimento, uma localidade, um país, um continente ou a todo o Mundo.
g) Contacto de quem está a fornecer a garantia, para que o consumidor possa exercer os seus direitos. Deve ser indicado o nome ou a firma e um endereço, postal ou electrónico.

Note-se que se consideram integradas nas condições da garantia voluntária todas as informações concretas constantes da publicidade veiculada pelo autor da garantia. Esta condição vai de encontro ao previsto na Lei de Defesa do Consumidor.

51. O que é que acontece se a garantia voluntária não contiver as menções obrigatórias?

Caso o autor da garantia não a forneça em suporte escrito ou durável ou não mencione os elementos referidos na questão anterior, tal não significa que ele não esteja obrigado a cumprir quer as condições da garantia legal quer o que adicionalmente tenha prometido ao consumidor.

Note-se, no entanto, que pode ser necessário provar que existe uma garantia voluntária. Neste sentido, é importante guardar a publicidade que o levou a adquirir determinado bem, assim como qualquer troca de correspondência ou documentação de onde constem os direitos ou benefícios adicionais.

Para além do direito ao cumprimento dos termos da garantia voluntária, o consumidor a quem não tenha sido entregue um documento com todos os elementos referidos na questão anterior deve denunciar a situação junto da entidade competente – actualmente, a Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE) –, nomeadamente através do Livro de Reclamações, podendo ser aplicada uma coima ao infractor, nos termos do artigo 12.º-A do diploma.

CASOS PRÁTICOS

i. Comprei uma máquina ao meu primo que ele tinha há dois anos. Nos documentos que ele me entregou está uma garantia do representante da marca que refere a substituição gratuita de componentes durante três anos. Beneficio desta garantia?

Sim. De acordo com o diploma, a garantia voluntária transmite-se a quem venha a adquirir o bem, valendo a garantia pelo prazo que nela estiver estabelecido. Só não é assim no caso de o autor da garantia excluir esta possibilidade de forma expressa. Note-se que a garantia legal também se transmite a terceiros.

ii. Comprei uma mota com extensão de garantia por mais um ano. Ao ler os termos da garantia verifico que, no terceiro ano, para beneficiar da reparação, esta terá de ser feita nas instalações do vendedor ou de agente por ele designado. Isto é legal? Não me posso dirigir a um reparador à minha escolha?

No caso das garantias voluntárias, o consumidor, para dela beneficiar, terá de seguir as indicações especificadas pelo autor da garantia. Assim, o vendedor pode condicionar os direitos ou benefícios, exigindo, por exemplo, que a reparação seja efectuada pelo serviço de assistência técnica que ele designe como competente.

I – A IMPERATIVIDADE DO DIPLOMA

52. O contrato pode excluir ou reduzir os direitos relativos à garantia legal?

Não. A lei determina a imperatividade destes direitos, considerando nulo qualquer acordo que, antes da denúncia do defeito, limite ou exclua os direitos previstos no diploma. Assim, por exemplo, o contrato não pode prever que o consumidor tenha de recorrer primeiro à reparação e só depois tenha direito à substituição ou limitar a trinta dias o prazo para denunciar o defeito.

53. Como reagir face a um contrato que exclua ou limite estes direitos?

As cláusulas que excluem ou limitam os direitos inerentes à garantia legal são nulas, ou seja, não produzem qualquer efeito, tendo-se por não escritas. No entanto, o consumidor pode optar pela manutenção do contrato, que vale com as restantes condições.

J – DIREITO DE REGRESSO

54. O que é o direito de regresso?

Se um determinado profissional, por exemplo, o vendedor, satisfizer um dos direitos do consumidor, repondo a conformidade do bem, isto não quer dizer que ele seja o "verdadeiro" responsável pela desconformidade do bem.

Nesta situação, a lei confere-lhe o direito a ser ressarcido pelas despesas e/ou encargos que tenha suportado perante o consumidor, com a reposição da conformidade do bem.
Trata-se do chamado direito de regresso.

55. Contra quem é que o profissional deve exercer o seu direito de regresso?
Normalmente, o responsável pelo defeito é o produtor, mas também pode ser qualquer um dos intervenientes na cadeia de vendas.
No entanto, o profissional só pode exercer o direito de regresso contra o profissional que lhe vendeu o bem, ou seja, o antecessor imediato na cadeia de vendas, mesmo que não seja ele o responsável pelo defeito ou vício.

CASOS PRÁTICOS

i. Como vendedor, reparei um telemóvel com um defeito de origem e agora quero ser indemnizado dos custos que tive. Posso exigir a indemnização ao representante da marca em Portugal?
Sim, caso tenha sido o representante a fornecer o telemóvel defeituoso.
Não, se o fornecedor tiver sido um intermediário. Neste caso, o vendedor tem de exercer o direito de regresso contra este intermediário.

ii. Vendi um carro que adquiri por retoma a um particular, no âmbito de um contrato de compra e venda. O veículo tem um defeito e tive custos com a reparação. Tenho direito de regresso contra o particular a quem retomei o veículo?
Não, no âmbito deste diploma apenas se prevê o direito de regresso entre profissionais. Se o carro vendido tiver um defeito ou um vício e o profissional o tiver adquirido a um particular, mesmo que tenha tido prejuízos, não pode ser ressarcido no âmbito deste diploma. Um eventual direito a ser indemnizado terá de ser aferido nos termos gerais do Código Civil.

iii. Sou grossista e indemnizei o vendedor dos custos que teve com a substituição de um bem defeituoso fornecido a um consumidor. Tenho direito a ser indemnizado pelo importador?
Sim, caso tenha sido o importador a fornecer o bem ao grossista.
Qualquer profissional goza do direito de regresso contra o seu antecessor na cadeia de vendas, até se chegar ao verdadeiro responsável pelo defeito ou pelo vício.

Veja-se o seguinte exemplo:

56. Para exercer o direito de regresso o vendedor tem de provar a existência do defeito?

Sim. O vendedor tem de provar a existência de uma desconformidade, tal como o consumidor. No entanto, o vendedor, assim como os restantes profissionais intervenientes na cadeia de venda, goza da presunção prevista no n.º 2 do artigo 3.º do diploma (ver questões 23 e 24).

Ou seja, para exercer o direito de regresso, o vendedor (titular do direito de regresso) não tem de provar que a falta de conformidade existia no momento da entrega do bem ao consumidor.

Cabe ao profissional contra quem é exercido o direito de regresso a prova de que a falta de conformidade é posterior à celebração do contrato.

57. Um profissional que é demandado, no âmbito do direito de regresso, pode afastar a sua responsabilidade?

O profissional contra quem é exercido o direito de regresso pode não ser o verdadeiro responsável pelo defeito ou vício do bem. No entanto, mesmo assim, pode ter de responder perante aquele a quem forneceu o bem, ficando também ele titular de um direito de regresso, agora contra o seu fornecedor.

Assim, o profissional só se pode eximir de ressarcir o profissional que lhe comprou o bem em duas situações:

a) Provando que:

- o defeito não existia à data em que forneceu o bem;
- o defeito, posterior à entrega, não foi causado por si.

b) Excluindo ou limitando contratualmente a sua responsabilidade.

Neste caso, este acordo só será válido caso seja estabelecida uma compensação adequada ao titular do direito de regresso (comprador profissional).

CASOS PRÁTICOS

i. A Frigo-retalho assinou um contrato de adesão com a Frigo-grossista, onde se estabelecia uma redução de 10% no preço dos frigoríficos fornecidos, como forma de compensar e afastar a responsabilidade em caso de defeito originário. Esta cláusula é válida?

No âmbito do direito de regresso, a lei prevê expressamente a obrigatoriedade de se estabelecer uma compensação adequada a uma eventual limitação ou exclusão de responsabilidade.

A adequação da compensação deve ser aferida com base nos princípios que regulam este tipo de contratos, garantindo-se que a exclusão de responsabilidade não constitui grave prejuízo ao profissional que tem de satisfazer um direito imperativo do consumidor.

ii. Exerci o direito de regresso contra o representante da marca, que foi quem me forneceu o bem. No entanto, ele recusa-se a reembolsar as despesas de reparação que tive, alegando que no contrato celebrado a sua responsabilidade está excluída. Isto é possível?

A exclusão ou limitação da responsabilidade para efeitos do exercício do direito de regresso só é possível se for estabelecida uma compensação adequada ao titular desse direito. Se o contrato previr esta compensação e se ela for adequada, ou seja, se o seu valor, à partida e antes da situação de desconformidade, parecer

adequado a cobrir este risco, ela é válida e possível. Caso contrário, não, pelo que a cláusula não produz efeitos. Neste caso, o representante da marca é responsável e pode ser demandado em sede de direito de regresso.

58. Qual é o prazo para exercer o direito de regresso?

O vendedor tem de exercer o direito de regresso no prazo de 2 meses a contar da data da satisfação dos direitos do consumidor.

Exemplo:

o vendedor deve pedir a indemnização por todos os prejuízos causados pela reparação do micro-ondas no prazo de dois meses a contar da data da entrega do aparelho reparado.

59. Até quando tem o profissional o direito de regresso?

O profissional (por exemplo, o vendedor) só goza do direito de regresso durante os cinco anos subsequentes à entrega do bem pelo seu fornecedor.

Note-se que o prazo de dois meses referido na questão anterior tem de ser articulado com este prazo. Assim, o vendedor que tenha satisfeito os direitos de um consumidor, por exemplo substituindo o bem defeituoso, deve exercer o direito de regresso no prazo de dois meses a contar da data de substituição e dentro do prazo de cinco anos a contar da data em que adquiriu o bem ao seu fornecedor.

Refira-se ainda que, caso o consumidor venha a propor uma acção judicial contra o vendedor para ver satisfeitos os seus direitos, o prazo de cinco anos suspende-se. O vendedor pode usar esta acção para exercer o seu direito de regresso, chamando o seu fornecedor a esta acção.

CASOS PRÁTICOS

i. Substituí uma televisão e ao fim de um ano pedi ao meu fornecedor para me reembolsar das despesas que tive. O fornecedor não me quer indemnizar, afirmando que deixei passar o prazo. Este procedimento é correcto?

Sim. Uma vez satisfeito o direito do consumidor, o vendedor deveria ter exercido o seu direito de regresso no prazo de dois meses.

ii. Vendi uma varinha mágica em saldo que tinha em stock há seis anos. Três meses depois fui obrigado a substitui-la porque tinha um defeito e sei que as outras também o têm. Pedi o reembolso das despesas 15 dias depois da substituição. O fornecedor recusa-se a ressarcir-me dos prejuízos que sofri. Isto é legal?

Sim. Apesar de o vendedor ter exercido o seu direito de regresso dentro do prazo de dois meses após a satisfação do direito do consumidor, o prazo de cinco anos do direito de regresso, que se iniciou quando o bem lhe foi fornecido, já tinha terminado (o bem estava em armazém há seis anos).

iii. Vendi um computador que tem um defeito. Apesar de o querer reparar, o consumidor exige a sua substituição e foi para tribunal com a questão. Não sou responsável pelo defeito, uma vez que se trata de um erro de série. Como devo proceder?

O vendedor é sempre responsável pela satisfação dos direitos do consumidor, que pode optar pela reparação, substituição, redução do preço ou resolução do contrato (ver questão 25). Ao ser demandado judicialmente para cumprir esta obrigação, o vendedor, porque não é responsável por este defeito, pode exercer o seu direito de regresso na acção proposta pelo consumidor.

Note-se que o prazo de cinco anos do direito de regresso fica suspenso durante o tempo em que decorre a acção judicial.

L – COMO RESOLVER UM CONFLITO

60. O que é que devo fazer em primeiro lugar se verifico que o bem manifesta uma desconformidade com o contrato?

Ao verificar a desconformidade do bem com o contrato, o consumidor deve entrar em contacto com o vendedor, de preferência pessoalmente, dando-lhe conta do facto e da solução pretendida.

Se a conformidade não for imediatamente reposta, o consumidor deve enviar uma carta registada com aviso de recepção dirigida ao vendedor (e eventualmente também ao produtor), dando conta da existência de desconformidade e da sua pretensão e pedindo uma resposta num prazo concreto.

Caso o vendedor não responda ou responda negativamente à pretensão do consumidor, existe um conflito de consumo e aconselha-se a tentativa de resolução extrajudicial deste, ou seja, recorrendo a meios diferentes dos tribunais.

61. A quem é que devo recorrer no caso de o vendedor não aceitar a minha pretensão?

No caso de o vendedor não responder ao consumidor, pode ser necessária a intervenção de um terceiro que ajude a resolver o conflito.

Antes de propor uma acção num tribunal, o consumidor pode optar pelo recurso a meios de resolução extrajudicial de litígios, que são mais baratos, mais rápidos e, por isso, mais eficazes em muitas situações.

Os principais meios são, para além da negociação entre as partes, a mediação e a arbitragem.

A mediação é um processo voluntário em que um terceiro, imparcial (o mediador), ajuda as partes a chegar a um acordo quanto ao problema que as opõe.

A arbitragem também é um processo voluntário, dependente da vontade das partes quanto ao seu início, mas depois há uma decisão vinculativa para as partes como nos tribunais judiciais.

Assim, e caso não seja sócio de uma associação de consumidores, o consumidor deve verificar no Portal do Consumidor (**www.consumidor.pt**) da existência de um centro autárquico de informação ao consumidor (CIAC) no concelho da sua residência, onde se pode deslocar para a informação e a mediação, ou de um centro de arbitragem de conflitos de consumo, onde, para além da arbitragem, também pode obter informação e mediação. Se não existir nenhuma entidade competente na sua área, contacte a Direcção-Geral do Consumidor.

62. E se o vendedor for de outro país da União Europeia?

Se o bem tiver sido adquirido noutro Estado-Membro da União Europeia, o consumidor deve contactar o Centro Europeu do Consumido **(http://cec.consumidor.pt)**, que entra em contacto com os seus congéneres europeus com vista à tentativa de resolução extrajudicial do conflito.

63. O que é que posso fazer se a mediação falhar e o vendedor não aceitar a arbitragem?

No caso de a mediação e a arbitragem não serem eficazes para a resolução do conflito, o consumidor tem de recorrer à via judicial.

Ainda antes dos tribunais judiciais, existem em alguns concelhos portugueses os Julgados de Paz (ver **www.conselhodosjulgadosdepaz.com.pt**), que procuram a resolução dos litígios com procedimentos orientados por princípios de simplificação processual, oralidade e informalidade.

Para o cumprimento das obrigações impostas pelo Decreto-Lei n.º 67/2003, o consumidor pode optar entre o julgado de paz da sede do vendedor e o julgado de paz do local onde a obrigação deveria ser cumprida, ou seja, o local do estabelecimento onde o bem foi adquirido.

No caso de não existir julgado de paz, é necessário recorrer a um tribunal judicial, aconselhando-se o consumidor a contactar um advogado.

II

A VENDA DE BENS MÓVEIS DE CONSUMO NA U.E. - ALGUMAS NOTAS SOBRE OS DIREITOS ESPANHOL, FRANCÊS E ITALIANO

A – DIREITO ESPANHOL

Qual é o diploma que regula a venda de bens de consumo?
Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias

Quais são os contratos abrangidos pelo regime?
O regime aplica-se aos contratos de compra e venda e aos contratos de fornecimento de bens a produzir ou fabricar.

Quais são os prazos para o consumidor exigir a reposição da conformidade?
O vendedor responde por qualquer falta de conformidade que se manifeste num período de dois anos; no entanto, a presunção de que a desconformidade é originária apenas existe nos primeiros seis meses.
A desconformidade deve ser denunciada num prazo de dois meses a contar do seu conhecimento pelo consumidor, embora o incumprimento deste prazo não implique a perda do direito. A acção judicial tem de ser proposta num prazo de três anos a contar da entrega do bem.

A escolha entre as soluções de reposição da conformidade é livre?
O consumidor pode, num primeiro momento, escolher entre a reparação e a substituição, salvo se os custos de uma forem consideravelmente mais elevados do que os da outra.
Os direitos à redução do preço e à resolução do contrato apenas podem ser exercidos se a reparação ou a substituição não forem possíveis ou não tiverem sido eficazes.

O consumidor pode responsabilizar directamente o produtor?
O produtor só pode ser directamente responsabilizado no caso de ser impossível ou de representar uma carga excessiva para o consumidor dirigir-se ao vendedor.

B – DIREITO FRANCÊS

Qual é o diploma que regula a venda de bens de consumo?
Code de la consommation

Quais são os contratos abrangidos pelo regime?
O regime aplica-se aos contratos de compra e venda e aos contratos de fornecimento de bens a produzir ou fabricar.

Quais são os prazos para o consumidor exigir a reposição da conformidade?
A presunção de que a desconformidade é originária apenas existe nos primeiros seis meses a contar da entrega do bem, sendo que a acção judicial tem de ser proposta num prazo de dois anos a contar da entrega do bem.

A escolha entre as soluções de reposição da conformidade é livre?
O consumidor pode, num primeiro momento, escolher entre a reparação e a substituição, salvo se os custos de uma forem manifestamente desproporcionados em relação aos da outra.
Os direitos à redução do preço e à resolução do contrato apenas podem ser exercidos se a reparação ou a substituição não forem possíveis ou se a conformidade não tiver sido reposta num prazo de 30 dias.

O consumidor pode responsabilizar directamente o produtor?
O produtor não pode ser directamente responsabilizado.

C – DIREITO ITALIANO

Qual é o diploma que regula a venda de bens de consumo?
Codice del consumo

Quais são os contratos abrangidos pelo regime?
O regime aplica-se aos contratos de compra e venda, aos contratos de troca e aos contratos de fornecimento de bens a produzir ou fabricar.

Quais são os prazos para o consumidor exigir a reposição da conformidade?
O vendedor responde por qualquer falta de conformidade que se manifeste num período de dois anos; no entanto, a presunção de que a desconformidade é originária apenas existe nos primeiros seis meses.
A desconformidade deve ser denunciada num prazo de dois meses a contar do seu conhecimento pelo consumidor. A acção judicial tem de ser proposta num prazo de vinte e seis meses a contar da entrega do bem.

A escolha entre as soluções de reposição da conformidade é livre?
O consumidor pode, num primeiro momento, escolher entre a reparação e a substituição, salvo se for objectivamente impossível ou excessivamente oneroso.
Os direitos à redução do preço e à resolução do contrato apenas podem ser exercidos se a reparação ou a substituição não forem possíveis ou se a conformidade não tiver sido reposta num prazo razoável.

O consumidor pode responsabilizar directamente o produtor?
O produtor não pode ser directamente responsabilizado.

III

CARTAS TIPO

Nos termos do artigo 5.º-A do diploma, a denúncia da desconformidade de um bem móvel deve ser feita pelo consumidor no prazo de 2 meses a contar da data do seu conhecimento e dentro do prazo da garantia. Se esses prazos forem ultrapassados, o consumidor perde o direito de invocar a garantia que a lei lhe confere. Esta denúncia deve preferencialmente ser feita por escrito, por carta registada com aviso de recepção, ou por outro meio que permita ao consumidor provar que denunciou a não conformidade do bem com o contrato, como por exemplo um fax.

Denúncia da desconformidade

(Nome, morada e eventualmente outros contactos como o n.º de telefone ou telemóvel)

(Nome e morada completa do vendedor ou fornecedor do bem)

(Local e data)

Assunto: Defeito em ferro de engomar, marca xxx e modelo xxx *(identificar o bem)*

Exmos. Senhores,

Em ***(data)*** adquiri a V. Exas. um ferro de engomar da marca _____, modelo _____, pelo valor de € ___, conforme cópia de factura que junto em anexo (doc.1).

No passado dia ***(data),*** o ferro deixou de borrifar ***(o consumidor deve identificar a não conformidade)***, impossibilitando a sua utilização.

Face ao exposto solicito: ***(o consumidor de acordo com a situação em concreto, deverá exercer com clareza um dos direitos previstos ou até, quando for possível, exercê-los em alternativa na denúncia)***.

- A sua **reparação** no prazo máximo de 10 dias, pois utilizo o ferro várias vezes por semana;

Ou:

- A imediata **substituição** do ferro de engomar por outro que não apresente o defeito ora denunciado ***(por exemplo, invocando que a reparação não poderá ser efectuada em tempo útil, etc***);

Ou:

- O reembolso da quantia de € ____ (colocar o valor por extenso), a título de **redução do preço**, dado que mantenho o interesse no bem adquirido apesar de o defeito ora denunciado significar uma desvalorização do bem;

Ou:

- A **resolução do contrato** com a consequente devolução da quantia anteriormente paga, no valor de € ___ , procedendo eu à devolução do ferro.

Fico a aguardar uma resposta no prazo de 8 dias a contar da data de recepção da presente carta, sob pena de recorrer aos mecanismos legais disponíveis para o efeito.

Com os melhores cumprimentos,
(assinatura)

Exemplo do exercício dos direitos em alternativa na interpelação de denúncia:

- A sua reparação urgente no prazo máximo de 10 dias, pois utilizo o ferro várias vezes por semana.
- Ou, caso a reparação não possa ser efectuada no prazo acima indicado, a imediata substituição do ferro de engomar por um novo que não apresente o defeito denunciado.
- Caso V. Exas. não cumpram o solicitado, informo ainda que é minha intenção exigir a resolução do contrato com a consequente devolução da quantia anteriormente paga, no valor de € ___ , procedendo eu à devolução do ferro.

Exigência de substituição ou resolução do contrato após tentativas de reparação.

(Nome, morada e eventualmente outros contactos como o n.º de telefone ou telemóvel)

(Nome e morada completa do vendedor ou fornecedor do bem)

(Local e data)

Assunto: Máquina de lavar roupa, marca xxx e modelo xxx. (identificar o bem)

No dia (**data**), adquiri a V. Exas. a máquina de lavar loiça, marca xxx, modelo xxx, pelo valor de **€** ___, conforme cópia de factura que junto em anexo (doc. 1).

No passado dia ___ a máquina deixou de centrifugar (**o consumidor deve identificar a desconformidade**), impossibilitando a sua utilização, tendo ido de imediato para reparação.

A reparação demorou ___ dias, tendo recebido a máquina em (**data**), que vinha na mesma, ou seja o defeito não tinha sido reparado.

Mais uma vez, e a vosso pedido, o técnico levou a máquina para nova reparação, sendo que desta segunda vez estive ___ dias sem a máquina, que me foi entregue em (**data**). No entanto, após duas lavagens, a máquina voltou a apresentar o mesmo defeito.

Tendo havido já duas tentativas de reparação, sem que a máquina ficasse em bom estado e dado que não posso ficar mais tempo privado do seu uso, venho solicitar:
- A imediata **substituição** da máquina de lavar por uma nova que não apresente qualquer desconformidade com o contrato, no prazo de 5 (cinco) dias a contar da data de recepção da presente denúncia; ***ou***,
- Caso não procedam à substituição da máquina de lavar no prazo referido, a **resolução do contrato** com a consequente devolução da quantia anteriormente paga, no valor de **€** ___, procedendo eu à devolução da máquina.

Fico a aguardar uma resposta no prazo de 5 dias a contar da data de recepção da presente carta, sob pena de me ver forçado a recorrer aos mecanismos legais disponíveis.

Com os melhores cumprimentos,
(assinatura)

Reclamação contra a exclusão ou limitação da garantia de conformidade
Exigência de substituição ou reparação da não conformidade/defeito

(Nome, morada e eventualmente outros contactos como o n.º de telefone ou telemóvel)

(Nome e morada completa do vendedor ou fornecedor do bem)

(Local e data)

Assunto: Telemóvel da marca xxx, modelo xxx (identificar o bem)

Exmos. Senhores,

Em (**data**), adquiri no V. estabelecimento o telemóvel marca xxx, modelo xxx, pelo valor de **€** _____, conforme cópia de factura que junto em anexo (doc. 1).

Tendo sempre utilizado o telemóvel e os acessórios de forma normal, a bateria deixou de funcionar (**o consumidor deve identificar a desconformidade**), não permitindo uma utilização normal do bem.

De imediato contactei o V. estabelecimento no sentido de resolver a questão, tendo sido informado de que a bateria apenas se encontrava abrangida por uma garantia de 6 meses. Ora, tal limitação é abusiva, uma vez que de acordo com Decreto-Lei n.º 67/2003, é nulo o acordo ou a condição que exclui ou limita os meus direitos enquanto consumidor.

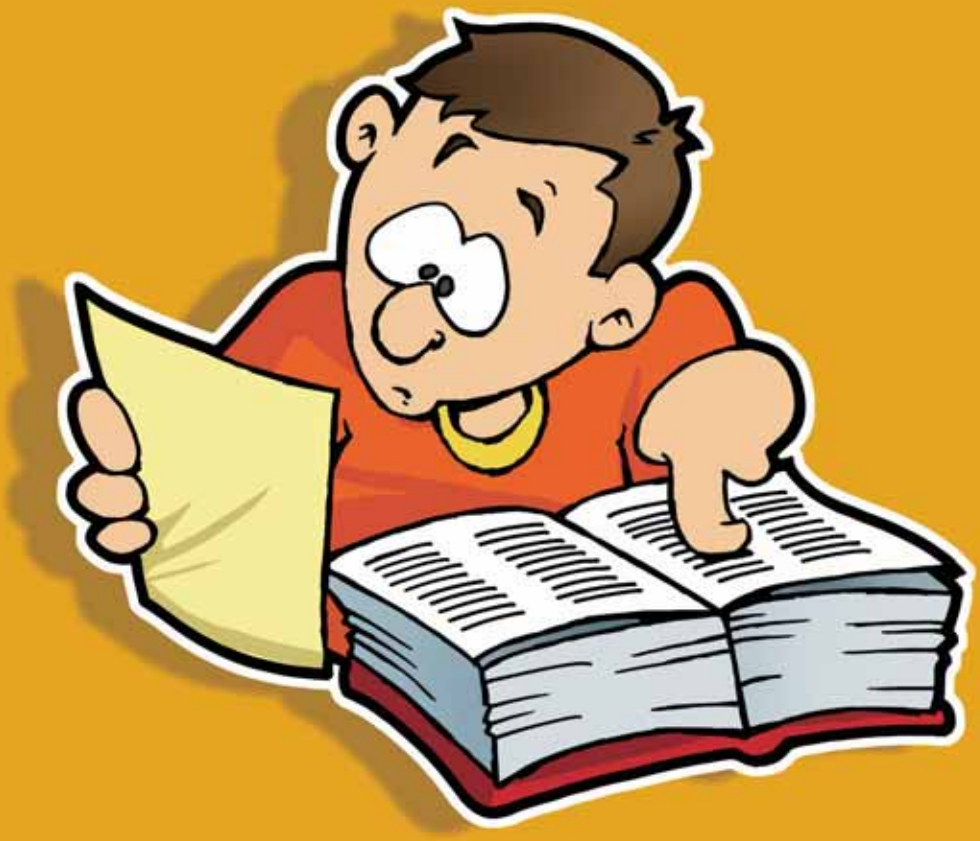
Assim, solicito que procedam à substituição imediata da bateria, sem encargos.

Fico a aguardar uma resposta no prazo de 5 dias a contar da data de recepção desta carta, após o que terei de recorrer aos mecanismos legais disponíveis para a satisfação dos meus direitos.

Com os melhores cumprimentos,
(assinatura)

IV

DICIONÁRIO DA VENDA DE BENS DE CONSUMO



Glossário

- **Abuso de direito**
  Exercício de um direito de forma ilegítima por se exceder manifestamente os limites impostos pela boa fé, pelos bons costumes ou pelo fim social ou económico desse direito. Abrange o exercício de qualquer direito de forma anormal, quanto à sua intensidade ou à sua execução, de modo a poder comprometer o gozo dos direitos de terceiro e a criar uma desproporção entre a utilidade do exercício do direito e as consequências decorrentes desse exercício.

- **Acordo**
  Encontro de vontades entre duas ou mais pessoas. Contrato.

- **Arbitragem**
  Meio de resolução extrajudicial de um conflito através do qual um terceiro em relação ao conflito – o árbitro – intervém de forma imparcial, impondo uma solução. A decisão do árbitro tem a mesma força e eficácia de uma sentença proferida num tribunal judicial de 1.ª instância. Como qualquer outro meio de resolução extrajudicial de conflitos, é voluntária. As partes têm de acordar em submeter o conflito à arbitragem. A arbitragem de consumo em Portugal é promovida por associações privadas sem fins lucrativos que criam Centros de Arbitragem.

- **Bem imóvel**
  Ver coisa imóvel.

- **Bem móvel**
  Ver coisa móvel.

- **Bem consumível**
  Ver coisa consumível.

- **Caducidade**
  Extinção de determinado direito por verificação de um facto a que a lei atribui esse efeito. O direito caduca, extingue-se, quando não é exercido dentro de um prazo, fixado por lei ou por acordo.

- **Centro de Arbitragem**
  Os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo são entidades que, através de meios extrajudiciais como a mediação ou a arbitragem, promovem a resolução de litígios. Têm por objecto a resolução de conflitos de consumo relativos à aquisição de bens e serviços, em estabelecimentos situados na respectiva área territorial. Os Centros de Arbitragem funcionam com autorização do Ministério da Justiça.

- **Cláusula contratual**
  Disposição particular que faz parte de um contrato e que visa a regulamentação de determinada relação jurídica entre duas pessoas. As cláusulas contratuais correspondem aos termos que as partes estabelecem. Por exemplo: a identificação do bem, a cor, as suas características, o preço, a forma de pagamento, etc..

- **Coisa**
  "Diz-se coisa tudo aquilo que pode ser objecto de relações jurídicas" (artigo 202.º do Código Civil). Para efeitos do diploma, a coisa poderá ser entendida como um bem corpóreo.

- **Coisa consumível**
  Aquela cujo uso regular importa a sua destruição ou a sua alienação (exemplo: as pastilhas dos travões de um veículo).

- **Coisa corpórea**
  Coisa que, tendo existência física, é perceptível pelos sentidos.

- **Coisa defeituosa**
  Na acepção do disposto no artigo 6.º do diploma, corresponde ao bem que sofre de um vício ou defeito que o desvaloriza ou impede o fim a que é destinado ou não tem as qualidades necessárias para a realização daquele fim.

- **Coisa imóvel**
  Considera-se coisa imóvel o prédio rústico (terreno) ou urbano, as águas, as árvores, os arbustos e os frutos naturais, enquanto ligados ao solo e as partes integrantes (toda a coisa móvel ligada materialmente ao prédio com carácter de permanência) dos prédios rústicos e urbanos.

- **Coisa móvel**
  É todo o bem que não seja considerado imóvel (exemplo: o pão, o carro, o telemóvel).

- **Conformidade**
  A conformidade consiste na total correspondência entre o bem que foi estabelecido no contrato e o bem que foi efectivamente entregue.

- **Consumidor**
  Considera-se consumidor "aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma actividade económica que vise a obtenção de benefícios" (alínea a) do artigo 1.º-B do diploma).

- **Contrato**
  Acordo oral ou escrito entre duas ou mais partes para regular os seus interesses.
  "É a convenção pela qual duas ou mais pessoas constituem, regulam, modificam ou extinguem relações jurídicas, regulando, assim, juridicamente os seus interesses" (ANA PRATA, Dicionário Jurídico).
  Aquilo que normalmente é designado em linguagem comum como comprar um telemóvel é, juridicamente, um contrato de compra e venda de um telemóvel. Este contrato tem duas partes: o comprador do telemóvel e o vendedor do telemóvel.

- **Defeito**
  Ver coisa defeituosa e desconformidade.

- **Denúncia da desconformidade do bem com o contrato**
  Declaração ou comunicação feita pelo consumidor, sujeita a um prazo estabelecido por lei, que visa dar conhecimento ao vendedor ou ao produtor da desconformidade do bem para que este resolva a questão.

- **Desconformidade**
  Este conceito é aferido tendo em conta o contrato de compra e venda celebrado. A desconformidade consiste na não correspondência entre o bem que foi estabelecido no contrato e o bem que foi efectivamente entregue.

Pode significar que o bem não é apto a satisfazer os fins a que se destina e a produzir os efeitos que se lhe atribui, segundo as normas legalmente estabelecidas ou de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor, ou que não tem determinadas características contratadas.
Note-se que, para os efeitos do diploma, a má instalação do bem pelo vendedor, ou sob sua responsabilidade, e a incorrecção das instruções de montagem, são equiparadas a falta de conformidade.

- **Direcção-Geral do Consumidor**
  Entidade pública cuja missão é promover e salvaguardar os direitos dos consumidores.

- **Directiva comunitária**
  Acto normativo da União Europeia que não tem aplicação directa, destinando-se aos Estados-membros, que têm a obrigação de a transpor (ver transposição).

- **Direito de regresso**
  Faculdade conferida a quem cumpre uma obrigação pela qual não é totalmente responsável, de poder exigir ao terceiro responsável a prestação que efectuou. No diploma, se o vendedor satisfizer um direito ao consumidor, tem direito de regresso contra aquele a quem adquiriu o bem.

- **Garantia**
  Corresponde à responsabilidade que o vendedor tem para com o comprador (consumidor), contra eventuais defeitos ou vícios de origem que venham a manifestar-se, durante um determinado período de tempo, impedindo o bom funcionamento do bem.

- **Imóvel**
  Ver coisa imóvel.

- **Lei das garantias ou diploma das garantias**
  Designação dada vulgarmente ao Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de Abril, alterado pelo Decreto-Lei n.º 84/2008, de 21 de Maio.

- **Lei de Defesa do Consumidor**
  Lei n.º 24/96, de 31 de Julho, que estabelece o regime legal aplicável à defesa dos consumidores.

- **Locação**
  Contrato através do qual alguém se obriga a proporcionar a outrem o gozo temporário de uma coisa, mediante retribuição (aluguer ou arrendamento). Nos casos em que o consumidor tem a faculdade de adquirir o bem – por exemplo, aluguer de longa duração (ALD) ou locação financeira (leasing) – aplica-se o diploma.

- **Móvel**
  Ver coisa móvel.

- **Nulidade**
  Um contrato ferido de nulidade tem um vício grave, não produzindo efeitos jurídicos.

- **Prazo**
  Lapso de tempo durante o qual deve ser exercido um direito, cumprida uma obrigação ou praticado um determinado acto.

- **Prescrição**
  Forma de extinção de um direito pelo seu não exercício num determinado prazo fixado por lei.

- **Presunção legal**
  Uma presunção é uma conclusão de um facto desconhecido a partir de um facto conhecido. Por exemplo, conclui-se da existência de desconformidade num determinado momento (facto conhecido) a existência de desconformidade no momento da entrega (facto desconhecido).
  Na prática, as presunções legais invertem o ónus da prova, ou seja, dispensa-se alguém de provar um determinado facto, cabendo à outra parte, se não quiser arcar com as consequências desse facto, a prova da sua não verificação.
  Face a este diploma, o consumidor não tem de provar que a desconformidade existia no momento da entrega. Se o vendedor entender que não é responsável, uma vez que a desconformidade não é originária, tem de o provar.

- **Produtor**
  O produtor é aquele que coloca o bem no mercado.
  Para efeitos do diploma (alínea d) do artigo 1.º-B), é "o fabricante de um bem de consumo, o importador do bem de consumo no território da Comunidade Europeia ou qualquer outra pessoa que se apresente como produtor através da indicação do seu nome, marca ou outro sinal identificador do produto".

- **Redução do preço**
  Se o consumidor optar pela solução da redução do preço, o vendedor deve devolver a diferença entre o valor pago e o valor do bem desconforme.

- **Relação de consumo**
  Contrato de fornecimento de bens, prestação de serviços ou transmissão de direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça, com carácter profissional, uma actividade económica.

- **Reparação**
  Reposição do bem entregue em conformidade com o contrato. Se esta for a solução escolhida pelo consumidor, o vendedor deve eliminar o defeito ou introduzir no bem as alterações necessárias para que o bem fique nas condições contratualmente previstas.

- **Resolução do contrato**
  Extinção de todos os efeitos do contrato. Se o consumidor optar por esta solução deve devolver o bem ao vendedor, que, por sua vez, deve devolver ao consumidor o valor pago. O n.º 4 do artigo 4.º determina que o consumidor pode optar por esta solução mesmo que o bem tenha perecido ou se tenha deteriorado por motivo que não lhe seja imputável.

- **Responsabilidade directa do produtor**
  Corresponde a uma obrigação de garantir a qualidade do bem por parte de quem o introduz no mercado.

- **Responsabilidade solidária**
  Diz-se quando duas ou mais pessoas são responsáveis por determinado facto, sendo obrigados a indemnizar outrem pela totalidade dos danos causados.

- **Retroactividade**
  Característica de um facto jurídico que produz efeitos quanto ao passado.

- **Substituição**
  Entrega de um segundo bem, diferente do primeiro. Se o consumidor optar pela substituição do bem, o vendedor deve entregar outro bem, ainda que da mesma categoria, impondo-se a sua conformidade com o contrato. Se o objecto do contrato for um bem novo, o vendedor não cumpre o dever de substituição entregando um bem usado.

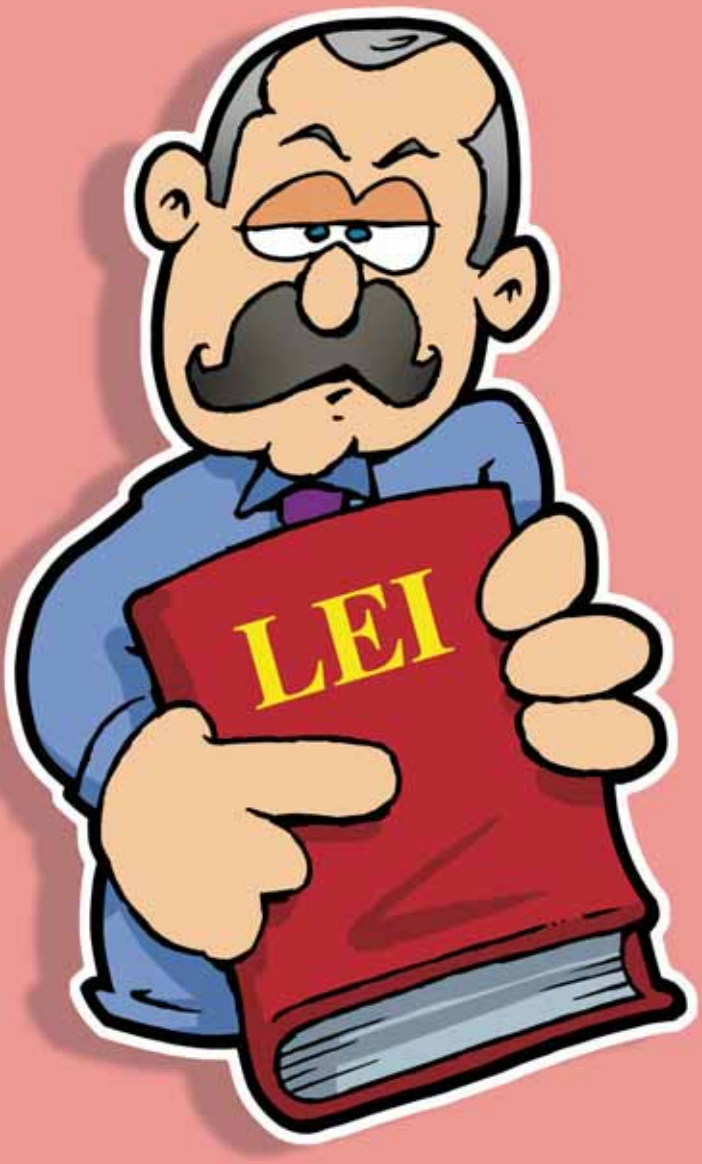
- **Suporte durável (ou duradouro)**
  Suporte que reúne três características essenciais: a permanência, a acessibilidade e a inalterabilidade.
  Constituem suportes duráveis o papel, o CD, o DVD ou qualquer outro dispositivo de armazenamento de dados (por exemplo, uma pen drive).

- **Transposição**
  É a forma de implementar a nível nacional um determinado acto normativo comunitário, como uma directiva.

- **Vício**
  Ver desconformidade.

V

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL



DECRETO-LEI N.º 67/2003, DE 8 DE ABRIL, ALTERADO PELO DECRETO-LEI N.º 84/2008 DE 21 DE MAIO

Preâmbulo do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de Abril

Importa proceder à transposição para o ordenamento jurídico português da Directiva n.º 1999/44/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Maio, que tem por objectivo a aproximação das disposições dos Estados membros da União Europeia sobre certos aspectos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas.

O presente diploma procede a tal transposição através da aprovação de um novo regime jurídico para a conformidade dos bens móveis com o respectivo contrato de compra e venda, celebrado entre profissional e vendedor.
O regime jurídico aprovado respeita as exigências da referida Directiva n.º 1999/44/CE. Entre as principais inovações, há que referir a adopção expressa da noção de conformidade com o contrato, que se presume não verificada sempre que ocorrer algum dos factos descritos no regime agora aprovado.

É equiparada à falta de conformidade a má instalação da coisa realizada pelo vendedor ou sob sua responsabilidade, ou resultante de incorrecção das respectivas instruções.
Para a determinação da falta de conformidade com o contrato releva o momento da entrega da coisa ao consumidor, prevendo-se, porém, que as faltas de conformidade que se manifestem num prazo de dois ou cinco anos a contar da data de entrega de coisa móvel ou de coisa imóvel, respectivamente, se consideram já existentes nessa data.

Preocupação central que se procurou ter sempre em vista foi a de evitar que a transposição da directiva pudesse ter como consequência a diminuição do nível de protecção já hoje reconhecido entre nós ao consumidor. Assim, as soluções actualmente previstas na Lei n.º 24/96, de 31 de Julho, mantêm-se, designadamente o conjunto de direitos reconhecidos ao comprador em caso de existência de defeitos na coisa.

No que diz respeito aos prazos, prevê-se um prazo de garantia, que é o lapso de tempo durante o qual, manifestando-se alguma falta de conformidade, poderá o consumidor exercer os direitos que lhe são reconhecidos. Tal prazo é fixado em dois e cinco anos a contar da recepção da coisa pelo consumidor, consoante a coisa vendida seja móvel ou imóvel.

Mantém-se a obrigação do consumidor de denunciar o defeito ao vendedor, alterando-se o prazo de denúncia para dois meses a contar do conhecimento, no caso de venda de coisa móvel.
Este regime de protecção do consumidor mantém-se imperativo, permitindo-se, porém, que, em caso de venda de coisa móvel usada ao consumidor, o prazo de dois anos seja reduzido a um ano por acordo das partes.

Adoptam-se, ainda, pela primeira vez, medidas jurídicas relativas às «garantias» voluntariamente oferecidas pelo vendedor, pelo fabricante ou por qualquer intermediário, no sentido de reembolsar o preço pago, substituir, reparar ou ocupar-se de qualquer modo da coisa defeituosa, estabelecendo-se o efeito vinculativo de tais declarações.

Inovação bastante significativa consiste na consagração da responsabilidade directa do produtor perante o consumidor, pela reparação ou substituição de coisa defeituosa.

Trata-se, nesta solução, tão-só de estender ao domínio da qualidade a responsabilidade do produtor pelos defeitos de segurança, já hoje prevista no Decreto-Lei n.º 383/89, de 6 de Novembro, com um regime de protecção do comprador que já existe em vários países europeus e para que a directiva que ora se transpõe também já aponta.

Por último, atribui-se ao profissional que tenha satisfeito ao consumidor um dos direitos previstos em caso de falta de conformidade da coisa com o contrato (bem como à pessoa contra quem foi exercido o direito de regresso) o direito de regresso contra o profissional que lhe vendeu a coisa, por todos os prejuízos causados pelo exercício daqueles direitos.

Tal direito de regresso só poderá ser excluído ou limitado antecipadamente desde que seja atribuída ao seu titular compensação adequada.
Foi ouvido o Conselho Nacional do Consumo.

Preâmbulo do Decreto-Lei n.º 84/2008, de 21 de Maio

O Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de Abril, transpôs para o ordenamento jurídico interno a Directiva n.º 1999/44/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Maio, relativa a certos aspectos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas.
Foi, então, estabelecido um conjunto de regras que disciplinam o regime das garantias, legais e voluntárias, que tem contribuído para o reforço dos direitos dos consumidores nesta matéria.

Decorridos cinco anos sobre a entrada em vigor daquele decreto-lei considera-se necessário introduzir novas regras que permitam ajustar o regime à realidade do mercado e colmatar as deficiências que a aplicação daquele diploma revelou.
Assim, fazendo uso da prerrogativa conferida pelo artigo 8.º da Directiva n.º 1999/44/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Maio, entendeu-se dever estabelecer um prazo limite de 30 dias para a realização das operações de reparação ou de substituição de um bem móvel, dado que a ausência de regulamentação actual tem tido como consequência o prolongamento, por um tempo excessivo, das operações de substituição e de reparação pouco complexas.

Estabelece-se, também, um novo prazo de dois e de três anos a contar da data da denúncia, conforme se trate, respectivamente, de um bem móvel ou imóvel, para a caducidade dos direitos dos consumidores. Esta diferenciação de prazos justifica-se atendendo ao bem em causa e à complexidade de preparação de uma acção judicial

consoante se trate de um bem móvel ou imóvel. O decreto-lei estabelece, ainda, um prazo de dois ou de cinco anos de garantia para o bem sucedâneo, substituto, do bem desconforme se se tratar, respectivamente, de um bem móvel ou imóvel e consagra a transmissão dos direitos conferidos pela garantia aos terceiros adquirentes do bem.

É, também, instituído um regime sancionatório adequado e dissuasor competindo à Autoridade de Segurança Alimentar e Económica a fiscalização da aplicação do decreto-lei.
Foram ouvidos os órgãos de governo próprio das Regiões Autónomas.
Foi promovida a audição do Conselho Nacional do Consumo. Foram ouvidos, a título facultativo, a Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor, a União Geral de Consumidores, a Associação de Consumidores da Região dos Açores, a Federação Nacional das Cooperativas de Consumidores, a Associação de Consumidores dos Media e a Confederação do Comércio e Serviços de Portugal.

Artigo 1.º

Objecto

1 – O presente diploma procede à transposição para o direito interno da Directiva n.º 1999/44/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Maio, relativa a certos aspectos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, com vista a assegurar a protecção dos interesses dos consumidores, tal como definidos no n.º 1 do artigo 2.º da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho.

2 – *(Revogado)*

(O n.º 2 do presente artigo, que estabelecia que "o presente diploma é aplicável, com as necessárias adaptações, aos contratos de fornecimento de bens de consumo a fabricar ou a produzir e de locação de bens de consumo", foi revogado pelo Decreto-Lei n.º 84/2008, de 21 de Maio)

Artigo 1.º-A

Âmbito de aplicação

1 – O presente decreto-lei é aplicável aos contratos de compra e venda celebrados entre profissionais e consumidores.

2 – O presente decreto-lei é, ainda, aplicável, com as necessárias adaptações, aos bens de consumo fornecidos no âmbito de um contrato de empreitada ou de outra prestação de serviços, bem como à locação de bens de consumo.

(O presente artigo foi aditado pelo Decreto-Lei n.º 84/2008, de 21 de Maio)

Artigo 1.º-B

Definições

Para efeitos de aplicação do disposto no presente decreto-lei, entende-se por:

a) «Consumidor», aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma actividade económica que vise a obtenção de benefícios, nos termos do n.º 1 do artigo 2.º da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho;

b) «Bem de consumo», qualquer bem imóvel ou móvel corpóreo, incluindo os bens em segunda mão;

c) «Vendedor», qualquer pessoa singular ou colectiva que, ao abrigo de um contrato, vende bens de consumo no âmbito da sua actividade profissional;

d) «Produtor», o fabricante de um bem de consumo, o importador do bem de consumo no território da Comunidade Europeia ou qualquer outra pessoa que se apresente como produtor através da indicação do seu nome, marca ou outro sinal identificador no produto;

e) «Representante do produtor», qualquer pessoa singular ou colectiva que actue na qualidade de distribuidor comercial do produtor e ou centro autorizado de serviço pós-venda, à excepção dos vendedores independentes que actuem apenas na qualidade de retalhistas;

f) «Garantia legal», qualquer compromisso ou declaração assumida por um vendedor ou por um produtor perante o consumidor, sem encargos adicionais para este, de reembolsar o preço pago, substituir, reparar ou ocupar-se de qualquer modo de um bem de consumo, no caso de este não corresponder às condições enumeradas na declaração de garantia ou na respectiva publicidade;

g) «Garantia voluntária», qualquer compromisso ou declaração, de carácter gratuito ou oneroso, assumido por um vendedor, por um produtor ou por qualquer intermediário perante o consumidor, de reembolsar o preço pago, substituir, reparar ou ocupar-se de qualquer modo de um bem de consumo, no caso de este não corresponder às condições enumeradas na declaração de garantia ou na respectiva publicidade;

h) «Reparação», em caso de falta de conformidade do bem, a reposição do bem de consumo em conformidade com o contrato.

(O presente artigo foi aditado pelo Decreto-Lei n.º 84/2008, de 21 de Maio)

Artigo 2.º

Conformidade com o contrato

1 – O vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda.

2 – Presume-se que os bens de consumo não são conformes com o contrato se se verificar algum dos seguintes factos:

a) Não serem conformes com a descrição que deles é feita pelo vendedor ou não possuírem

as qualidades do bem que o vendedor tenha apresentado ao consumidor como amostra ou modelo;

b) Não serem adequados ao uso específico para o qual o consumidor os destine e do qual tenha informado o vendedor quando celebrou o contrato e que o mesmo tenha aceitado;

c) Não serem adequados às utilizações habitualmente dadas aos bens do mesmo tipo;

d) Não apresentarem as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem e, eventualmente, às declarações públicas sobre as suas características concretas feitas pelo vendedor, pelo produtor ou pelo seu representante, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem.

3 – Não se considera existir falta de conformidade, na acepção do presente artigo, se, no momento em que for celebrado o contrato, o consumidor tiver conhecimento dessa falta de conformidade ou não puder razoavelmente ignorá-la ou se esta decorrer dos materiais fornecidos pelo consumidor.

4 – A falta de conformidade resultante de má instalação do bem de consumo é equiparada a uma falta de conformidade do bem, quando a instalação fizer parte do contrato de compra e venda e tiver sido efectuada pelo vendedor, ou sob sua responsabilidade, ou quando o produto, que se prevê que seja instalado pelo consumidor, for instalado pelo consumidor e a má instalação se dever a incorrecções existentes nas instruções de montagem.

Artigo 3.º

Entrega do bem

1 – O vendedor responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que o bem lhe é entregue.

2 – As faltas de conformidade que se manifestem num prazo de dois ou de cinco anos a contar da data de entrega de coisa móvel corpórea ou de coisa imóvel, respectivamente, presumem-se existentes já nessa data, salvo quando tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade.

Artigo 4.º

Direitos do consumidor

1 – Em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, o consumidor tem direito a que esta seja reposta sem encargos, por meio de reparação ou de substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato.

2 – Tratando-se de um bem imóvel, a reparação ou a substituição devem ser realizadas dentro de um prazo razoável, tendo em conta a natureza do defeito, e tratando-se de um bem móvel, num prazo máximo de 30 dias, em ambos os casos sem grave inconveniente para o consumidor.

3 – A expressão «sem encargos», utilizada no n.º 1, reporta-se às despesas necessárias para repor o bem em conformidade com o contrato, incluindo, designadamente, as despesas de transporte, de mão-de-obra e material.

4 – Os direitos de resolução do contrato e de redução do preço podem ser exercidos mesmo que a coisa tenha perecido ou se tenha deteriorado por motivo não imputável ao comprador.

5 – O consumidor pode exercer qualquer dos direitos referidos nos números anteriores, salvo se tal se manifestar impossível ou constituir abuso de direito, nos termos gerais.

6 – Os direitos atribuídos pelo presente artigo transmitem-se a terceiro adquirente do bem.

(O n.º 2 do presente artigo, alterado pelo Decreto-Lei n.º 84/2008, de 21 de Maio, estabelecia na versão originária que "a reparação ou substituição devem ser realizadas dentro de um prazo razoável, e sem grave inconveniente para o consumidor, tendo em conta a natureza do bem e o fim a que o consumidor o destina"; o diploma referido também aditou o n.º 6)

Artigo 5.º

Prazo da garantia

1 – O comprador pode exercer os direitos previstos no artigo anterior quando a falta de conformidade se manifestar dentro de um prazo de dois ou [de] cinco anos a contar da entrega do bem, consoante se trate, respectivamente, de coisa móvel ou imóvel.

2 – Tratando-se de coisa móvel usada, o prazo previsto no número anterior pode ser reduzido a um ano, por acordo das partes.

3 – (*Revogado*)
4 – (*Revogado*)
5 – (*Revogado*)
6 – Havendo substituição do bem, o bem sucedâneo goza de um prazo de garantia de dois ou de cinco anos a contar da data da sua entrega, conforme se trate, respectivamente, de bem móvel ou imóvel.
7 – O prazo referido no n.º 1 suspende-se, a partir da data da denúncia, durante o período em que o consumidor estiver privado do uso dos bens.
(Para além de ter alterado a epígrafe do presente artigo, o Decreto-Lei n.º 84/2008, de 21 de Maio, aditou os n.ºs 6 e 7 e revogou os n.ºs 3, 4 e 5, que estabeleciam, na versão originária, respectivamente, que, "para exercer os seus direitos, o consumidor deve denunciar ao vendedor a falta de conformidade num prazo de dois meses, caso se trate de bem móvel, ou de um ano, se se tratar de bem imóvel, a contar da data em que a tenha detectado", que "os direitos conferidos ao consumidor nos termos do n.º 1 do artigo 4.º caducam findo qualquer dos prazos referidos nos números anteriores sem que o consumidor tenha feito a denúncia, ou decorridos sobre esta seis meses", e que "o decurso dos prazos suspende-se durante o período de tempo em que o consumidor se achar privado do uso dos bens em virtude das operações de reparação da coisa". Na republicação do diploma, operada pelo Decreto-Lei n.º 84/2008, acrescenta-se no n.º 1 do presente artigo a palavra "de")

Artigo 5.º-A
Prazo para exercício de direitos

1 – Os direitos atribuídos ao consumidor nos termos do artigo 4.º caducam no termo de qualquer dos prazos referidos no artigo anterior e na ausência de denúncia da desconformidade pelo consumidor, sem prejuízo do disposto nos números seguintes.
2 – Para exercer os seus direitos, o consumidor deve denunciar ao vendedor a falta de conformidade num prazo de dois meses, caso se trate de bem móvel, ou de um ano, se se tratar de bem imóvel, a contar da data em que a tenha detectado.
3 – Caso o consumidor tenha efectuado a denúncia da desconformidade, tratando-se de bem móvel, os direitos atribuídos ao consumidor nos termos do artigo 4.º caducam decorridos dois anos a contar da data da denúncia e, tratando-se de bem imóvel, no prazo de três anos a contar desta mesma data.
4 – O prazo referido no número anterior suspende-se durante o período em que o consumidor estiver privado do uso dos bens com o objectivo de realização das operações de reparação ou substituição, bem como durante o período em que durar a tentativa de resolução extrajudicial do conflito de consumo que opõe o consumidor ao vendedor ou ao produtor, com excepção da arbitragem.
5 – A tentativa de resolução extrajudicial do litígio inicia-se com a ocorrência de um dos seguintes factos:
a) As partes acordem no sentido de submeter o conflito a mediação ou conciliação;
b) A mediação ou a conciliação seja determinada no âmbito de processo judicial;
c) Se constitua a obrigação de recorrer à mediação ou conciliação.
(O presente artigo foi aditado pelo Decreto-Lei n.º 84/2008, de 21 de Maio)

Artigo 6.º
Responsabilidade directa do produtor

1 – Sem prejuízo dos direitos que lhe assistem perante o vendedor, o consumidor que tenha adquirido coisa defeituosa pode optar por exigir do produtor a sua reparação ou substituição, salvo se tal se manifestar impossível ou desproporcionado tendo em conta o valor que o bem teria se não existisse falta de conformidade, a importância desta e a possibilidade de a solução alternativa ser concretizada sem grave inconveniente para o consumidor.
2 – O produtor pode opor-se ao exercício dos direitos pelo consumidor verificando-se qualquer dos seguintes factos:
a) Resultar o defeito exclusivamente de declarações do vendedor sobre a coisa e sua utilização, ou de má utilização;
b) Não ter colocado a coisa em circulação;

c) Poder considerar-se, tendo em conta as circunstâncias, que o defeito não existia no momento em que colocou a coisa em circulação;
d) Não ter fabricado a coisa nem para venda nem para qualquer outra forma de distribuição com fins lucrativos, ou não a ter fabricado ou distribuído no quadro da sua actividade profissional;
e) Terem decorrido mais de dez anos sobre a colocação da coisa em circulação.

3 – O representante do produtor na zona de domicílio do consumidor é solidariamente responsável com o produtor perante o consumidor, sendo-lhe igualmente aplicável o n.º 2 do presente artigo.

4 – (*Revogado*)

5 – (*Revogado*)

(O n.º 1 do presente artigo, que estabelecia que, "sem prejuízo dos direitos que lhe assistem perante o vendedor, pode o consumidor que tenha adquirido coisa defeituosa optar por exigir do produtor, à escolha deste, a sua reparação ou substituição", foi alterado pelo Decreto-Lei n.º 84/2008, de 21 de Maio, que também revogou os n.ºs 4 e 5, que determinavam, respectivamente, que "considera-se produtor, para efeitos do presente diploma, o fabricante de um bem de consumo, o importador do bem de consumo no território da Comunidade ou qualquer outra pessoa que se apresente como produtor através da indicação do seu nome, marca ou outro sinal identificador no produto", e que "considera-se representante do produtor, para o efeito do n.º 3, qualquer pessoa singular ou colectiva que actue na qualidade de distribuidor comercial do produtor e ou centro autorizado de serviço pós-venda, à excepção dos vendedores independentes que actuem apenas na qualidade de retalhistas").

Artigo 7.º

Direito de regresso

1 – O vendedor que tenha satisfeito ao consumidor um dos direitos previsto no artigo 4.º bem como a pessoa contra quem foi exercido o direito de regresso gozam de direito de regresso contra o profissional a quem adquiriram a coisa, por todos os prejuízos causados pelo exercício daqueles direitos.

2 – O disposto no n.º 2 do artigo 3.º aproveita também ao titular do direito de regresso, contando-se o respectivo prazo a partir da entrega ao consumidor.

3 – O demandado pode afastar o direito de regresso provando que o defeito não existia quando entregou a coisa ou, se o defeito for posterior à entrega, que não foi causado por si.

4 – Sem prejuízo do regime das cláusulas contratuais gerais, o acordo pelo qual se exclua ou limite antecipadamente o exercício do direito de regresso só produz efeitos se for atribuída ao seu titular uma compensação adequada.

Artigo 8.º

Exercício do direito de regresso

1 – O profissional pode exercer o direito de regresso na própria acção interposta pelo consumidor, aplicando-se com as necessárias adaptações, o disposto no n.º 2 do artigo 329.º do Código de Processo Civil.

2 – O profissional goza do direito previsto no artigo anterior durante cinco anos a contar da entrega da coisa pelo profissional demandado.

3 – O profissional deve exercer o seu direito no prazo de dois meses a contar da data da satisfação do direito ao consumidor.

4 – O prazo previsto no n.º 2 suspende-se durante o processo em que o vendedor final seja parte.

Artigo 9.º

Garantias voluntárias

1 – (*Revogado*)

2 – A declaração de garantia deve ser entregue ao consumidor por escrito ou em qualquer outro suporte duradouro a que aquele tenha acesso.

3 – A garantia, que deve ser redigida de forma clara e concisa na língua portuguesa, contém obrigatoriamente as seguintes menções:

a) Declaração de que o consumidor goza dos direitos previstos no presente decreto-lei, e na demais legislação aplicável, e de que tais direitos não são afectados pela garantia;
b) A informação sobre o carácter gratuito ou oneroso da garantia e, neste último caso, a indicação dos encargos a suportar pelo consumidor;

c) Os 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;
d) Duração e âmbito espacial da garantia;
e) Firma ou nome e endereço postal, ou, se for o caso, electrónico, do autor da garantia que pode ser utilizado para o exercício desta.

4 – Salvo declaração em contrário, os direitos resultantes da garantia transmitem-se para o adquirente da coisa.

5 – A violação do disposto nos n.ºs 2 e 3 do presente artigo não afecta a validade da garantia, podendo o consumidor continuar a invocá-la e a exigir a sua aplicação.

(O n.º 1 do presente artigo, que estabelecia que "a declaração pela qual o vendedor, o fabricante ou qualquer intermediário promete reembolsar o preço pago, substituir, reparar ou ocupar-se de qualquer modo da coisa defeituosa vincula o seu autor nas condições constantes dela e da correspondente publicidade", foi revogado pelo Decreto-Lei n.º 84/2008, de 21 de Maio, que também alterou o proémio e as alíneas a) a c) do n.º 3, que tinham a seguinte redacção, respectivamente: "a garantia, que deve ser redigida de forma clara e concisa na língua portuguesa, conterá as seguintes menções:"; "Declaração de que o consumidor goza dos direitos previstos no presente diploma e de que tais direitos não são afectados pela garantia"; "Condições para atribuição dos benefícios previstos"; "Benefícios que a garantia atribui ao consumidor")

Artigo 10.º

Imperatividade

1 – Sem prejuízo do regime das cláusulas contratuais gerais, é nulo o acordo ou cláusula contratual pelo qual antes da denúncia da falta de conformidade ao vendedor se excluam ou limitem os direitos do consumidor previstos no presente diploma.

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.

Artigo 11.º

Limitação da escolha de lei

Se o contrato de compra e venda celebrado entre profissional e consumidor apresentar ligação estreita ao território dos Estados membros da União Europeia, a escolha, para reger o contrato, de uma lei de um Estado não membro que se revele menos favorável ao consumidor não lhe retira os direitos atribuídos pelo presente decreto-lei.

Artigo 12.º

Acções de informação

A Direcção-Geral do Consumidor deve promover acções destinadas a informar[,] e deve incentivar as organizações profissionais a informarem[,] os consumidores dos direitos que para eles resultam do presente decreto-lei.

(O presente artigo foi alterado pelo Decreto-Lei n.º 84/2008, de 21 de Maio, estabelecendo, na versão originária, que "o Instituto do Consumidor promoverá acções destinadas a informar, e incentivará as organizações profissionais a informarem, os consumidores dos direitos que para eles resultam do presente diploma". As vírgulas não constam da republicação operada pelo mesmo Decreto-Lei n.º 84/2008)

Artigo 12.º -A

Contra-ordenações

1 – Constituem contra-ordenações puníveis com a aplicação das seguintes coimas:
a) De € 250 a € 2500 e de € 500 a € 5000, consoante o infractor seja pessoa singular ou pessoa colectiva, a violação do disposto no n.º 2 do artigo 4.º;
b) De € 250 a € 3500 e de € 3500 a € 30 000, consoante o infractor seja pessoa singular ou pessoa colectiva, a violação do disposto no n.º 3 do artigo 9.º.

2 – A negligência e a tentativa são puníveis, sendo os limites mínimo e máximo das coimas aplicáveis reduzidos a metade.

(O presente artigo foi aditado pelo Decreto-Lei n.º 84/2008, de 21 de Maio. A vírgula do n.º 2 não consta da republicação do diploma, operada pelo Decreto-Lei n.º 84/2008)

Artigo 12.º-B

Sanções acessórias

1 – Quando a gravidade da infracção o justifique, podem ainda ser aplicadas, nos termos do regime geral das contra-ordenações, as seguintes sanções acessórias:

a) Encerramento temporário das instalações ou estabelecimento[s];

b) Interdição do exercício da actividade;

c) Privação do direito a subsídio ou [a] benefício outorgado por entidade ou serviço público.

2 – As sanções referidas no número anterior têm uma duração máxima de dois anos contados a partir da data da decisão condenatória definitiva.

(O presente artigo foi aditado pelo Decreto-Lei n.º 84/2008, de 21 de Maio. Da republicação do diploma, operada pelo mesmo diploma, consta a palavra "estabelecimento" no plural na alínea a) do n.º 1 e omite-se a palavra "a" na alínea c) do mesmo número)

Artigo 12.º-C

Fiscalização e instrução dos processos de contra-ordenação

1 – Compete à Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE) fiscalizar a aplicação do disposto no presente decreto-lei, bem como instruir os processos de contra-ordenação previstos no artigo 12.º-A.

2 – Compete à Comissão de Aplicação de Coimas em Matéria Económica e de Publicidade (CACMEP) a aplicação das respectivas coimas e sanções acessórias.

3 – A receita das coimas reverte em:

a) 60 % para o Estado;

b) 30 % para a ASAE;

c) 10 % para a CACMEP.

4 – A CACMEP comunica ao Instituto da Construção e do Imobiliário, I. P., as decisões condenatórias, convertidas em definitivas ou transitadas em julgado, que condenem a empresa de construção pela prática da contra-ordenação prevista na alínea a) do n.º 1 do artigo 12.º-A, bem como aquelas que condenem a empresa de construção, ou qualquer outra entidade que exerça a actividade cuja regulação ou fiscalização incumba àquele Instituto, nas sanções acessórias previstas no artigo anterior.

(O presente artigo foi aditado pelo Decreto-Lei n.º 84/2008, de 21 de Maio)

Artigo 13.º

Alterações à Lei de Defesa dos Consumidores

Os artigos 4.º e 12.º da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho, passam a ter a seguinte redacção:

(...)

Artigo 4.º

Direito à qualidade dos bens e serviços

Os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e a produzir os efeitos que se lhesm atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor.

Artigo 12.º

Direito à reparação de danos

1 – O consumidor tem direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos.

2 – O produtor é responsável, independentemente de culpa, pelos danos causados por defeitos de produtos que coloque no mercado, nos termos da lei.

Artigo 14.º

Entrada em vigor

1 – O presente diploma entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação, sem prejuízo do disposto no n.º 2.

2 – As normas previstas no artigo 9.º entram em vigor 90 dias após a publicação deste diploma.

L 171/12 PT Jornal Oficial das Comunidades Europeias 7. 7. 1999

DIRECTIVA 1999/44/CE DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO
de 25 de Maio de 1999
relativa a certos aspectos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas

O PARLAMENTO EUROPEU E O CONSELHO DA UNIÃO EUROPEIA,

Tendo em conta o Tratado que institui a Comunidade Europeia e, nomeadamente, o seu artigo 195.º,

Tendo em conta a proposta da Comissão [1],

Tendo em conta o parecer do Comité Económico e Social [2],

Deliberando nos termos do artigo 251.º do Tratado, de acordo com o projecto comum aprovado pelo Comité de Conciliação em 18 de Março de 1999 [3],

(1) Considerando que o n.º 1 e 3 do artigo 153.º do Tratado estabelece que a Comunidade deve contribuir para a realização de um nível elevado de defesa dos consumidores através de medidas adoptadas nos termos do artigo 95.º;

(2) Considerando que o mercado interno comporta um espaço sem fronteiras internas no qual é assegurada a livre circulação de mercadorias, de pessoas, de serviços e de capitais; que a livre circulação de mercadorias não respeita apenas ao comércio profissional, mas também às transacções efectuadas pelos particulares; que implica que os consumidores residentes num Estado-Membro possam adquirir bens no território de outro Estado-Membro com base num conjunto mínimo de regras equitativas que regulem a venda de bens de consumo;

(3) Considerando que as legislações dos Estados-Membros respeitantes às vendas de bens de consumo apresentam muitas disparidades, daí resultando que os mercados nacionais de venda de bens de consumo difiram entre si e que se possam verificar distorções na concorrência entre os vendedores;

(4) Considerando que o consumidor que procura beneficiar das vantagens do grande mercado, comprando bens num Estado-Membro diverso do da sua residência, desempenha um papel fundamental na realização do mercado interno; que a criação artificial de fronteiras e a compartimentação dos mercados deve ser impedida; que as possibilidades de que dispõem os consumidores foram consideravelmente alargadas pelas novas tecnologias da comunicação, que permitem o acesso fácil a sistemas de distribuição de outros Estados-Membros ou de países terceiros; que, na ausência de harmonização mínima das regras relativas à venda de bens de consumo, o desenvolvimento da venda de bens por via das novas tecnologias da comunicação à distância corre o risco de ser entravado;

(5) Considerando que a criação de um corpo mínimo comum de direito do consumo, válido independentemente do local de aquisição dos bens na Comunidade, reforçará a confiança dos consumidores e permitir-lhes-á beneficiar mais das vantagens do mercado interno;

(6) Considerando que as principais dificuldades encontradas pelos consumidores, e a principal fonte de conflitos com os vendedores, se referem à não conformidade dos bens com o contrato; que convém, portanto, aproximar as legislações nacionais relativas à venda de bens de consumo sob este aspecto, sem todavia prejudicar as disposições e os princípios das legislações nacionais relativas aos regimes de responsabilidade contratual e extra-contratual;

(7) Considerando que os bens devem, antes de mais, ser conformes às cláusulas contratuais; que o princípio de conformidade com o contrato pode ser considerado como uma base comum às diferentes tradições jurídicas nacionais; que em determinadas tradições jurídicas nacionais nem sempre é possível confiar unicamente neste princípio para garantir aos consumidores um nível mínimo de protecção; que, especialmente nessas tradições jurídicas, podem ser úteis disposições nacionais suplementares destinadas a garantir a protecção dos consumidores nos casos em que as partes não acordaram em cláusulas contratuais específicas ou em que as partes acordaram em cláusulas ou firmaram acordos que directa ou indirectamente anulam ou restringem os direitos dos consumidores e que, na medida em que esses direitos resultem da presente directiva, não são vinculativos para os consumidores;

(8) Considerando que, para facilitar a aplicação do princípio de conformidade com o contrato, é útil introduzir uma presunção ilidível de conformidade com este, que abranja as situações mais correntes; que essa presunção não restringe o princípio da liberdade contratual das partes; que, além disso, na inexistência de cláusulas contratuais específicas, bem como no caso de aplicação da cláusula da protecção mínima, os elementos que constituem essa presunção podem servir para determinar a não conformidade dos bens com o contrato; que a qualidade e o comportamento que os consumidores podem razoavelmente esperar dependerá, nomeadamente, do facto de os bens serem em primeira ou em segunda mão; que os elementos que constituem a presunção são cumulativos; que, se as circunstâncias do caso tornarem qualquer elemento específico manifestamente inapropriado, continuarão, não obstante, a ser aplicáveis os restantes elementos da presunção;

(9) Considerando que o vendedor deve ser directamente responsável perante o consumidor pela conformidade dos bens com o contrato; que é essa a solução tradicional consagrada na ordem jurídica dos Estados-Membros; que, não obstante, o vendedor, nos termos do direito nacional, deve gozar de um direito de reparação perante o produtor, um vendedor anterior da

(1) JO C 307 de 16.10.1996, p. 8, e JO C 148 de 14.5.1998, p. 12.
(2) JO C 66 de 3.3.1997, p. 5.
(3) Parecer do Parlamento Europeu de 10 de Março de 1998 (JO C 104 de 6.4.1998, p. 30), posição comum do Conselho de 24 de Setembro de 1998 (JO C 333 de 30.10.1998, p. 46) e decisão do Parlamento Europeu de 17 de Dezembro de 1998 (JO C 98 de 9.4.1999, p. 226). Decisão do Parlamento Europeu de 7 de Maio de 1999. Decisão do Conselho de 17 de Maio de 1999.

mesma cadeia contratual, ou qualquer outro intermediário, salvo se tiver renunciado a esse direito; que a presente directiva não prejudica o princípio da liberdade contratual entre o vendedor, o produtor, um vendedor anterior ou qualquer outro intermediário; que as normas que regem o modo como o vendedor pode exercer esse direito de reparação são determinadas pela legislação nacional;

(10) Considerando que, em caso de não conformidade do bem com o contrato, os consumidores devem ter o direito de obter que os bens sejam tornados conformes com ele sem encargos, podendo escolher entre a reparação ou a substituição, ou, se isso não for possível, a redução do preço ou a rescisão do contrato;

(11) Considerando desde logo que os consumidores podem exigir do vendedor a reparação ou a substituição do bem, a menos que isso se revele impossível ou desproporcionado; que, a desproporção deve ser determinada objectivamente; que uma solução é desproporcionada se impuser custos excessivos em relação à outra solução; que, para que os custos sejam excessivos, devem ser significativamente mais elevados que os da outra forma de reparação do prejuízo;

(12) Considerando que, em caso de falta de conformidade, o vendedor pode sempre oferecer ao consumidor, como solução, qualquer outra forma de reparação possível; que compete ao consumidor decidir se aceita ou rejeita essa proposta;

(13) Considerando que, a fim de permitir que os consumidores beneficiem do mercado interno e a comprarem bens de consumo num outro Estado-Membro, dever-se-á recomendar que, no interesse dos consumidores, os produtores de bens de consumo comercializados em diversos Estados-Membros juntem ao produto uma lista indicando, pelo menos, um endereço de contacto em cada Estado-Membro em que o produto for comercializado;

(14) Considerando que as referências à data de entrega não implicam que os Estados-Membros devam alterar as suas normas sobre transferência do risco;

(15) Considerando que os Estados-Membros podem dispor no sentido de que qualquer reembolso ao consumidor possa ser reduzido, de modo a ter em conta a utilização que o consumidor fez dos produtos a partir do momento em que lhe foram entregues; que as disposições de pormenor mediante as quais a rescisão do contrato ganha efeito podem ser fixadas na legislação nacional;

(16) Considerando que a natureza específica dos produtos em segunda mão torna, de modo geral, impossível a sua reposição; que, por isso, o direito do consumidor à substituição não é, em geral, aplicável a esses produtos; que, os Estados-Membros, quanto a esses produtos, podem permitir que as partes acordem num prazo de responsabilidade mais curto;

(17) Considerando que se deve encurtar o prazo durante o qual o vendedor é responsável por qualquer falta de conformidade existente no momento da entrega dos bens; que os Estados-Membros podem igualmente prever a limitação do prazo durante o qual os consumidores podem exercer os seus direitos, desde que não expire nos dois anos seguintes ao momento da entrega; que, quando, nos termos de uma legislação nacional, a data em que o prazo se inicia não seja a data de entrega dos bens, a duração total do prazo previsto nessa legislação nacional não pode ser inferior a dois anos a contar da data de entrega;

(18) Considerando que os Estados-Membros podem prever a suspensão ou o reinício do prazo durante o qual a falta de conformidade se deverá manifestar e do prazo de prescrição, quando aplicáveis, nos termos das respectivas legislações nacionais, em caso de reparação, de substituição ou de negociações entre o vendedor e o consumidor com vista a uma solução amigável;

(19) Considerando que os Estados-Membros devem poder fixar um prazo durante o qual os consumidores devem informar o vendedor de qualquer falta de conformidade; que os Estados-Membros podem assegurar aos consumidores um nível de protecção mais elevado não introduzindo uma obrigação desse tipo; que, de qualquer modo, os consumidores comunitários devem dispor de, pelo menos, dois meses para informar o vendedor da existência da falta de conformidade;

(20) Considerando que os Estados-Membros devem agir de modo a que esse prazo não coloque em desvantagem os consumidores que adquiram bens além-fronteiras; que todos os Estados-Membros devem informar a Comissão sobre o modo como aplicam esta disposição; que a Comissão deve controlar o efeito das diferentes aplicações desta disposição sobre os consumidores e no mercado interno; que as informações sobre o modo como os Estados-Membros as aplicam devem estar disponíveis para os restantes Estados-Membros, para os consumidores e para as organizações de consumidores em toda a Comunidade; que uma síntese da situação em todos os Estados-Membros deve, pois, ser publicada no *Jornal Oficial das Comunidades Europeias*;

(21) Considerando que, quanto a determinadas categorias de bens, é prática corrente os vendedores e os produtores oferecerem garantias contra qualquer defeito que possa manifestar-se durante determinado prazo; que esta prática pode estimular a concorrência; que, constituindo embora práticas comerciais legítimas, essas garantias não devem induzir os consumidores em erro; que, para assegurar este objectivo, as garantias devem conter determinadas informações, incluindo uma declaração de que a garantia não afecta os direitos legais dos consumidores;

(22) Considerando que as partes não podem, por acordo mútuo, restringir ou renunciar aos direitos reconhecidos aos consumidores, uma vez que dessa forma estariam a viciar a protecção jurídica concedida; que este princípio deve aplicar-se igualmente às cláusulas segundo as quais o consumidor teria conhecimento de qualquer falta de conformidade dos bens de consumo existente no

L 171/14 PT Jornal Oficial das Comunidades Europeias 7. 7. 1999

momento em que celebrou o contrato; que a protecção reconhecida aos consumidores nos termos da presente directiva não deve ser reduzida com fundamento em que a lei de um Estado não membro foi escolhida como lei aplicável ao contrato;

(23) Considerando que a legislação e a jurisprudência neste domínio revelam, nos diferentes Estados-Membros, a existência de uma preocupação crescente em garantir um elevado nível de protecção dos consumidores; que, atendendo a esta evolução e à experiência adquirida com a aplicação da presente directiva, poderá ser necessário considerar um grau mais elevado de harmonização e prever, nomeadamente, a responsabilidade directa do produtor pelos defeitos de que é responsável;

(24) Considerando que os Estados-Membros devem dispor da faculdade de adoptar ou de manter, no domínio regulado pela presente directiva, disposições mais estritas, com o objectivo de garantir um nível mais elevado de protecção dos consumidores;

(25) Considerando que, segundo a recomendação da Comissão, de 30 de Março de 1998, relativa aos princípios aplicáveis aos organismos responsáveis pela resolução extrajudicial de litígios de consumo [1], os Estados-Membros podem criar organismos que garantam um tratamento imparcial e eficaz das queixas num contexto nacional e transfronteiras e a que os consumidores possam recorrer como mediadores;

(26) Considerando que, para a defesa dos interesses colectivos dos consumidores, é conveniente aditar a presente directiva à lista de directivas enunciada no anexo da Directiva 98/27/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 19 de Maio de 1988, relativa às acções inibitórias em matéria de protecção dos interesses dos consumidores [2],

ADOPTARAM A PRESENTE DIRECTIVA:

Artigo 1.º

Âmbito de aplicação e definições

1. A presente directiva tem por objectivo a aproximação das disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros relativas a certos aspectos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, com vista a assegurar um nível mínimo uniforme de defesa dos consumidores no contexto do mercado interno.

2. Para efeitos da presente directiva, entende-se por:

a) *Consumidor*: qualquer pessoa singular que, nos contratos abrangidos pela presente directiva, actue com objectivos alheios à sua actividade comercial ou profissional;

b) *Bem de consumo*: qualquer bem móvel corpóreo, com excepção:
   — dos bens vendidos por via de penhora, ou qualquer outra forma de execução judicial,
   — da água e do gás, quando não forem postos à venda em volume delimitado, ou em quantidade determinada,
   — da electricidade;

c) *Vendedor*: qualquer pessoa singular ou colectiva que, ao abrigo de um contrato, vende bens de consumo no âmbito da sua actividade profissional;

d) *Produtor*: o fabricante de um bem de consumo, o importador do bem de consumo no território da Comunidade ou qualquer outra pessoa que se apresente como produtor através da indicação do seu nome, marca ou outro sinal identificador no produto;

e) *Garantia*: qualquer compromisso assumido por um vendedor ou um produtor perante o consumidor, sem encargos adicionais para este, de reembolsar o preço pago, substituir, reparar ou ocupar-se de qualquer modo de um bem de consumo, no caso de este não corresponder às condições enumeradas na declaração de garantia ou na respectiva publicidade;

f) *Reparação*: em caso de falta de conformidade, a reposição do bem de consumo em conformidade com o contrato de compra e venda.

3. Os Estados-Membros podem prever que a definição de «bem de consumo» não abranja os bens em segunda mão adquiridos em leilão, quando os consumidores tenham oportunidade de assistir pessoalmente à venda.

4. Para efeitos da presente directiva, são igualmente considerados contratos de compra e venda os contratos de fornecimento de bens de consumo a fabricar ou a produzir.

Artigo 2.º

Conformidade com o contrato

1. O vendedor tem o dever de entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda.

2. Presume-se que os bens de consumo são conformes com o contrato, se:

a) Forem conformes com a descrição que deles é feita pelo vendedor e possuírem as qualidades do bem que o vendedor tenha apresentado ao consumidor como amostra ou modelo;

b) Forem adequados ao uso específico para o qual o consumidor os destine e do qual tenha informado o vendedor quando celebrou o contrato e que o mesmo tenha aceite;

c) Forem adequados às utilizações habitualmente dadas aos bens do mesmo tipo;

d) Apresentarem as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem e, eventualmente às declarações públicas sobre as suas características concretas feitas pelo vendedor, pelo produtor ou pelo seu representante, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem.

3. Não se considera existir falta de conformidade, na acepção do presente artigo, se, no momento em que for celebrado o contrato, o consumidor tiver conhecimento dessa falta de conformidade ou não puder razoavelmente ignorá-la ou se esta decorrer dos materiais fornecidos pelo consumidor.

[1] JO L 115 de 17.4.1998, p. 31.
[2] JO L 166 de 11.6.1998, p. 51.

4. O vendedor não fica vinculado pelas declarações públicas a que se refere a alínea d) do n.º 2, se:

— demonstrar que não tinha conhecimento nem podia razoavelmente ter conhecimento da declaração em causa,

— demonstrar que, até ao momento da celebração do contrato, a declaração em causa fora corrigida, ou

— demonstrar que a decisão de comprar o bem de consumo não poderia ter sido influenciada pela declaração em causa.

5. Presume-se que a falta de conformidade resultante de má instalação do bem de consumo é equiparada a uma falta de conformidade do bem quando a instalação fizer parte do contrato de compra e venda e tiver sido efectuada pelo vendedor, ou sob sua responsabilidade, ou quando o produto, que se prevê seja instalado pelo consumidor, for instalado pelo consumidor e a má instalação se dever a incorrecções existentes nas instruções de montagem.

Artigo 3.º

Direitos do consumidor

1. O vendedor responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista no momento em que o bem lhe é entregue.

2. Em caso de falta de conformidade, o consumidor tem direito a que a conformidade do bem seja reposta sem encargos, por meio de reparação ou de substituição, nos termos do n.º 3, a uma redução adequada do preço, ou à rescisão do contrato no que respeita a esse bem, nos termos dos n.ºs 5 e 6.

3. Em primeiro lugar, o consumidor pode exigir do vendedor a reparação ou a substituição do bem, em qualquer dos casos sem encargos, a menos que isso seja impossível ou desproporcionado.

Presume-se que uma solução é desproporcionada se implicar para o vendedor custos que, em comparação com a outra solução, não sejam razoáveis, tendo em conta:

— o valor que o bem teria se não existisse falta de conformidade,

— a importância da falta de conformidade,

— a possibilidade de a solução alternativa ser concretizada sem grave inconveniente para o consumidor.

A reparação ou substituição deve ser realizada dentro de um prazo razoável, e sem grave inconveniente para o consumidor, tendo em conta a natureza do bem e o fim a que o consumidor o destina.

4. A expressão «sem encargos» constante dos n.ºs 2 e 3 reporta-se às despesas necessárias incorridas para repor o bem em conformidade, designadamente as despesas de transporte, de mão-de-obra e material.

5. O consumidor pode exigir uma redução adequada do preço, ou a rescisão do contrato:

— se o consumidor não tiver direito a reparação nem a substituição, ou

— se o vendedor não tiver encontrado uma solução num prazo razoável, ou

— se o vendedor não tiver encontrado uma solução sem grave inconveniente para o consumidor.

6. O consumidor não tem direito à rescisão do contrato se a falta de conformidade for insignificante.

Artigo 4.º

Direito de regresso

Quando o vendedor final for responsável perante o consumidor pela falta de conformidade resultante de um acto ou omissão do produtor, de um vendedor anterior da mesma cadeia contratual, ou de qualquer outro intermediário, o vendedor final tem direito de regresso contra a pessoa ou pessoas responsáveis da cadeia contratual. O responsável ou os responsáveis contra quem o vendedor final tem direito de regresso, bem como as correspondentes acções e condições de exercício, são determinados pela legislação nacional.

Artigo 5.º

Prazos

1. O vendedor é responsável, nos termos do artigo 3.º, quando a falta de conformidade se manifestar dentro de um prazo de dois anos a contar da entrega do bem. Se, por força da legislação nacional, os direitos previstos no n.º 2 do artigo 3.º estiverem sujeitos a um prazo de caducidade, esse prazo não poderá ser inferior a dois anos a contar da data da entrega.

2. Os Estados-Membros podem determinar que, para usufruir dos seus direitos, o consumidor deve informar o vendedor da falta de conformidade num prazo de dois meses a contar da data em que esta tenha sido detectada.

Os Estados-Membros devem informar a Comissão da aplicação que derem ao presente número. A Comissão controlará as consequências, para o consumidor e o mercado interno, da possibilidade assim oferecida aos Estados-Membros.

O mais tardar até 7 de Janeiro de 2003, a Comissão elaborará um relatório sobre a aplicação que os Estados-Membros fazem do presente parágrafo. Esse relatório será publicado no *Jornal Oficial das Comunidades Europeias*.

3. Até prova em contrário, presume-se que as faltas de conformidade que se manifestem num prazo de seis meses a contar da data de entrega do bem já existiam nessa data, salvo quando essa presunção for incompatível com a natureza do bem, ou com as características da falta de conformidade.

Artigo 6.º

Garantias

1. As garantias vinculam jurídicamente as pessoas que as oferecem, nas condições constantes da declaração de garantia e da publicidade correspondentes.

2. As garantias devem:

— declarar que o consumidor goza dos direitos previstos na legislação nacional aplicável em matéria de compra e venda de bens de consumo e especificar que esses direitos não são afectados pela garantia,

— estabelecer, em linguagem clara e concisa, o conteúdo da garantia e os elementos necessários à sua aplicação, nomeadamente a duração e a extensão territorial dela, bem como o nome e o endereço da pessoa que oferece a garantia.

3. A pedido do consumidor, a garantia deverá ser-lhe facultada numa versão escrita, ou sob qualquer outra forma duradoura disponível e à qual tenha acesso.

4. O Estado-Membro em que os bens de consumo são comercializados pode, nos termos do Tratado, impor no seu território que a garantia seja redigida numa ou em várias línguas por ele determinadas, entre as línguas oficiais da Comunidade.

5. Se uma garantia não obedecer aos requisitos dos n.os 2, 3 ou 4, a validade dessa garantia não será afectada por esse facto, podendo o consumidor continuar a invocá-la e a exigir a sua aplicação.

Artigo 7.º

Carácter vinculativo

1. As cláusulas contratuais e os acordos celebrados com o vendedor antes da falta de conformidade lhe ser comunicada que, directa ou indirectamente, excluam ou limitem os direitos resultantes da presente directiva não vinculam, nos termos previstos na legislação nacional, o consumidor.

Os Estados-Membros podem determinar que, no caso de bens em segunda mão, o vendedor e o consumidor possam acordar em cláusulas contratuais ou celebrar acordos que prevejam um prazo de responsabilidade do vendedor mais curto que o estabelecido no n.º 1 do artigo 5.º O prazo assim previsto não pode ser inferior a um ano.

2. Os Estados-Membros adoptarão as medidas necessárias para que o consumidor não seja privado da protecção resultante da presente directiva pelo facto de ter escolhido, como direito aplicável ao contrato, a legislação de um Estado não membro, quando o contrato apresente uma conexão estreita com o território dos Estados-Membros.

Artigo 8.º

Direito nacional e protecção mínima

1. O exercício dos direitos resultantes da presente directiva não prejudica o exercício de outros direitos que o consumidor possa invocar ao abrigo de outras disposições nacionais relativas à responsabilidade contratual ou extracontratual.

2. Os Estados-Membros podem adoptar ou manter, no domínio regido pela presente directiva, disposições mais estritas, compatíveis com o Tratado, com o objectivo de garantir um nível mais elevado de protecção do consumidor.

Artigo 9.º

Os Estados-Membros tomarão as medidas necessárias para informar o consumidor sobre as disposições nacionais de transposição da presente directiva, e incentivarão, eventualmente, as organizações profissionais a informarem os consumidores dos seus direitos.

Artigo 10.º

O anexo da Directiva 98/27/CE será complementado do modo seguinte:

«10. Directiva 99/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Maio de 1999, relativa a certos aspectos da venda de bens de consumo e das garantias a elas relativas (JO L 171 de 7.7.1999, p. 12).».

Artigo 11.º

Transposição

1. Os Estados-Membros adoptarão as disposições legislativas, regulamentares e administrativas necessárias para darem cumprimento à presente directiva o mais tardar em 1 de Janeiro de 2002. Desse facto informarão imediatamente a Comissão.

Quando os Estados-Membros adoptarem essas disposições, estas deverão incluir uma referência à presente directiva ou ser acompanhadas dessa referência na publicação oficial. As modalidades dessa referência serão estabelecidas pelos Estados-Membros.

2. Os Estados-Membros comunicarão à Comissão o texto das disposições de direito interno que adoptarem no domínio abrangido pela presente directiva.

Artigo 12.º

Revisão

O mais tardar até 7 de Julho de 2006, a Comissão examinará a aplicação da presente directiva e apresentará um relatório ao Parlamento Europeu e ao Conselho. O relatório abordará, designadamente, a questão da eventual introdução da responsabilidade directa do produtor e, se necessário, será acompanhado de propostas.

Artigo 13.º

Entrada em vigor

A presente directiva entra em vigor no dia da sua publicação no *Jornal Oficial das Comunidades Europeias*.

Artigo 14.º

Os Estados-Membros são destinatários da presente directiva.

Feito em Bruxelas, em 25 de Maio de 1999.

Pelo Parlamento Europeu	*Pelo Conselho*
O Presidente	*O Presidente*
J. M. GIL-ROBLES	H. EICHEL

NOTAS:

www.consumidor.pt

com o apoio
da Comissão Europeia