

● ENTREVISTA

Defesa do Consumidor resolveu 90% das queixas

Graça Moniz, directora Regional dos Assuntos Sociais

ROBERTO FERREIRA
rferreira@dnoticias.pt

As novas regras para garantias são uma mais-valia para o consumidor? O que muda em concreto? No dia 1 de Janeiro deste ano, entrou em vigor a nova lei que regula os direitos dos consumidores para a compra e venda de bens.

As novas regras estabelecidas (Decreto-lei n.º 84/2021, de 18 de Outubro), reforçam os direitos dos consumidores em alguns aspectos, prevendo, entre outras, as seguintes regras: o alargamento do prazo de garantia dos bens móveis de 2 para 3 anos, a contar da data de entrega do bem, sendo que, nos 2 primeiros anos, mantém-se a presunção legal a favor do consumidor, mas, no terceiro ano, caberá ao consumidor provar não apenas a desconformidade (vulgo, defeito), mas também que a mesma já existia na data de entrega desse bem. Esta prova no último ano por parte do consumidor, que é muito difícil de demonstrar, conduz a que não se possa falar, na prática, de 3 anos de garantia, mas, apenas e em bom rigor, de uma maior responsabilização do vendedor. A extensão da duração da garantia dos bens imóveis de 5 para 10 anos, se a falta de conformidade incidir sobre elementos construtivos estruturais; no caso de o consumidor optar pela reparação do bem, é-lhe facultado um prazo de garantia adicional de seis meses por cada reparação, até um máximo de quatro reparações; quando a falta de conformidade dos bens se manifeste nos primeiros 30 dias a contar da entrega, o consumidor pode, agora, exigir, de modo imediato (sem ter de aguardar qualquer prazo) a substituição do produto, ao abrigo do denominado 'direito de rejeição'. Poderá, igualmente, optar pela resolução do contrato. Este direito constitui uma excepção à hierarquia de direitos (reparação, substituição, redução do preço e resolução do contrato), a que o consumidor está agora vinculado, contrariamente ao que acontecia no regime jurídico anterior. Ao abrigo desta nova legislação, o consumidor, por regra, só pode pedir a resolução do contrato ou a redução do preço, após ter solicitado a reparação ou a

substituição do bem.

A obrigação de as empresas disponibilizarem peças suplentes (sobresselentes) durante um prazo de 10 anos contados da data da colocação no mercado da última unidade. No caso de bens móveis sujeitos a registo (ex. carro, barco, mota), o produtor tem o dever de assistência pós-venda durante esse período. Este é um importante contributo à promoção do consumo sustentável e combate à obsolescência programada.

E os conteúdos e serviços digitais? A introdução do conceito de "bens com elementos digitais" (ex. smartwatch), os quais, por norma, também beneficiam de um prazo de garantia de 3 anos. No que respeita aos conteúdos e serviços digitais, (ex. livro digital [ebook]), a regra é o prazo de garantia de 2 anos, podendo ser superior quando estejam em causa fornecimentos contínuos.

O novo regime jurídico passa, também, a incluir os bens reconicionados (bens já utilizados ou devolvidos ao vendedor e que, após devidamente inspeccionados, são novamente colocados à venda), atribuindo-lhes um prazo de garantia de 3 anos. É obrigatória a menção dessa qualidade por parte do vendedor.

O consumidor digital, que opta por comprar na Internet, está mais protegido? O Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro já estabelecia um conjunto de regras aplicáveis aos contratos celebrados à distância, onde se incluem as compras realizadas pela Internet, nomeadamente, o direito de livre resolução, no prazo de 14 dias.

Do mesmo modo, a anterior lei das garantias já conferia ao consumidor digital, os mesmos direitos atribuídos aos consumidores que comprassem em lojas físicas, designadamente, o direito de exigir a reparação, a substituição, a redução do prazo ou a resolução do contrato, no caso de detectarem 'defeito', dentro do prazo de garantia do bem (2 anos, para bens móveis e 5 anos, para bens imóveis).

A novidade que este novo diploma vem trazer, refere-se à compra de conteúdos e serviços digitais (ex.



a compra de um livro digital 'ebook', a subscrição de publicações digitais periódicas, a subscrição de um serviço de streaming, o download de uma música ou software, ...), que passam agora, à semelhança dos restantes bens, a beneficiar de garantia, ficando, deste modo, os direitos dos consumidores digitais reforçados, perante o não fornecimento ou a desconformidade dos conteúdos ou serviços digitais.

Outra vantagem do novo diploma legal é que passa a garantir o mesmo nível de protecção dos consumidores digitais em toda a União Europeia, permitindo que beneficiem agora dos mesmos direitos, em caso de irregularidades com conteúdos ou serviços digitais, onde quer que tenham adquirido esses bens e serviços, na União Europeia.

A Direcção de Serviços do Consumidor recebeu, durante 2021, muitas queixas sobre garantias? Cerca de 500 reclamações.

Em termos gerais quantas queixas recebeu o serviço no ano passado dos consumidores madeirenses? Aumentou ou diminuiu face a 2020? Em 2021, o nú-

mero de reclamações foi menor (média de 5.200), comparativamente a 2020, em que houve registo de uma média de 6.000 pedidos por parte dos consumidores.

Consideramos que esta redução justifica-se com o facto de os consumidores e agentes económicos estarem mais informados sobre as regras em vigor, em matéria de direitos dos consumidores.

Cremos que a pandemia teve algum efeito na diminuição, em geral, dos números, mas, em determinados sectores, houve, neste período, um aumento significativo de pedidos de apoio de consumidores, tais como: pedidos de aconselhamento e renegociação de créditos na área do endividamento e sobreendividamento, reclamações relativas a reembolso de viagens aéreas e organizadas (pacotes de viagens) canceladas devido à pandemia; queixas relativas a alegadas "práticas comerciais desleais" que afectam consumidores especialmente vulneráveis (idosos, pessoas com menor grau de literacia) e, ainda, reclamações motivadas por compras realizadas na Internet

(atrasos no envio das encomendas).

O que está na base da maior parte das queixas? Falta de correspondência entre a informação transmitida verbalmente e a que figura no contrato (em especial, nos contratos de adesão); celebração de contratos por telefone, sem o consentimento expresso do consumidor; abordagens insistentes fora do estabelecimento comercial que afectam, em especial, consumidores mais vulneráveis, em função da idade, doença, baixo grau de literacia e situação financeira; incumprimento de prazos de entrega por parte dos fornecedores; facturação respeitante ao fornecimento de serviços públicos essenciais; faltas de conformidade (defeitos) de bens móveis, imóveis e de serviços (maioritariamente de serviços de comunicações electrónicas); cancelamento e atrasos de viagens aéreas; dificuldade em obter atempadamente o reembolso do subsídio social de mobilidade, quando a compra da viagem é feita online, através de agências de viagens estrangeiras.

A intermediação do serviço conseguiu resolver quantas reclamações? A taxa de sucesso corresponde a 90% de situações resolvidas, através da mediação.

Os consumidores estão mais cientes dos seus direitos? A constante dinamização de acções de sensibilização e de campanhas dirigidas à comunidade em geral (com especial incidência, na comunidade educativa e junto de instituições, cujos utentes integram um grupo de consumidores mais vulneráveis) a disseminação de informação junto da comunicação social, bem como, a divulgação de newsletters e outros conteúdos transversais ao direito do consumo, através da nossa página da Internet, são medidas que a Direcção Regional dos Assuntos Sociais considerou adoptar e que permitem aos consumidores uma maior consciencialização dos seus direitos.

Quais as áreas mais susceptíveis a queixas? Serviços essenciais, maioritariamente, comunicações electrónicas; bancos e sociedades financeiras; bens imóveis; ramo automóvel e afins; transportes (em especial, o transporte aéreo – atrasos e cancelamentos de voos/reembolso do subsídio de mobilidade).