

A NÃO CONFORMIDADE (DEFEITO) E AS GARANTIAS DOS BENS DE CONSUMO

Uma das questões que os consumidores, de forma recorrente, colocam muitas vezes, é a que se prende com a garantia dos bens. A designada lei das garantias aplica-se à aquisição de bens efetuada pelos consumidores para fins particulares e abrange não apenas os bens móveis (como um televisor ou um par de sapatos), como os bens imóveis (uma casa ou uma garagem por exemplo), quer sejam novos ou usados.

O prazo de garantia conta-se a partir da data da entrega do bem e tem uma duração de 2 anos para os bens móveis e de 5 anos para os bens imóveis.

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

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

A garantia de um bem pode ser acionada pelos consumidores em diversas situações como, por exemplo, quando o bem não coincide com a descrição que o vendedor fez, ou não tem as qualidades da amostra ou modelo que o vendedor apresentou (por exemplo, o televisor não tem a resolução Full HD que o vendedor anunciou), ou não é adequado às utilizações habitualmente dadas aos bens do mesmo tipo (por exemplo, a roupa não sai seca da máquina de secar), ou apresenta um defeito (por exemplo, o som do telemóvel é muito baixo ou o fecho éclair do casaco não funciona).

A contar da data em que o defeito tenha sido detetado, o consumidor deve denunciar junto do vendedor a falta de conformidade do bem (ou seja, o “defeito”) no prazo de 2 meses para os bens móveis ou de 1 ano para os bens imóveis. A denúncia deve ser feita através de suporte duradouro (como por exemplo, o envio de carta registada ou de e-mail com recibo de leitura).

Comprovando-se que estamos perante uma situação de falta de conformidade, o consumidor tem direito a que a conformidade seja repostada sem encargos, podendo o consumidor optar pela reparação do bem (caso o consumidor aceite a reparação esta deverá ser efetuada num prazo de 30 dias), ou pela sua substituição (se houver substituição, o bem dado em substituição goza de novo período de garantia), ou ainda pela redução adequada do preço e, finalmente ainda pode exigir a resolução do contrato. Após denunciar a desconformidade, os direitos do consumidor caducam, decorridos 2 anos para os bens móveis e 3 anos para os bens imóveis. Os prazos suspendem-se durante o período em que os bens não estejam na posse do consumidor para efeitos de reparação ou substituição.

Mas atenção, o consumidor não pode reclamar da falta de conformidade de um bem caso tenha tido conhecimento prévio do defeito ou da desconformidade, por ser evidente e, mesmo assim, adquiriu o produto (por exemplo, bens vendidos a um preço especialmente baixo, em virtude de possuírem pequenos defeitos, assinalados). Também não pode reclamar se causar um defeito por má utilização (ex. queda de um telemóvel).