

REGULAMENTO DA LEI DE DEFESA DO CONSUMIDOR



AMINA ABDALA
ASSOCIADA SÉNIOR
amina.abdala@tta-advogados.com



NEYLLA GULAMHUSSEN
ADVOGADA ESTAGIÁRIA
neylla.gulamhussen@plmj.pt

Na sequência da aprovação da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 22/2009, de 28 de Setembro) foi finalmente publicado o Regulamento da Lei de Defesa do Consumidor, aprovado pelo Decreto n.º 27/2016 de 18 de Julho, que entrará em vigor 90 (noventa) dias após a sua publicação.

Este Regulamento há muito que era aguardado, na medida em que se trata do instrumento necessário à execução da Lei que estabelece e protege os direitos do consumidor.

O Regulamento ora aprovado, prevê os mecanismos de prevenção dos danos, estabelecendo as informações obrigatórias que devem ser prestadas ao consumidor. Cada produto deve conter, obrigatoriamente, um rótulo ou etiqueta com informações em português sobre prováveis riscos associados ao seu consumo, bem como o seu preço expresso em moeda nacional.

A falta de informação ou prestação de informação deficiente ou viciada que comprometa a utilização adequada do produto ou serviço confere ao consumidor o direito à retracção do contrato de aquisição ou prestação, no prazo de 7 (sete) dias úteis a contar da data da recepção do bem ou da data de celebração do contrato de prestação de serviços.

Este Regulamento há muito que era aguardado, na medida em que se trata do instrumento necessário à execução da Lei que estabelece e protege os direitos do consumidor.

Os fornecedores de bens ou prestadores de serviços devem possuir um livro de reclamações disponível para o consumidor. Caso se verifique a violação do dever de informação, os fornecedores de bens ou prestadores de serviços e demais intervenientes respondem solidariamente pelos danos que causarem ao consumidor.

Os fornecedores de produtos e serviços potencialmente nocivos ou perigosos à saúde ou segurança devem informar, de maneira ostensiva e adequada, a respeito da sua nocividade ou perigosidade. Os fornecedores desses produtos ou serviços que, posteriormente à sua introdução no mercado de consumo, tiverem conhecimento do grau de atentado à saúde pública que apresentam, devem comunicar o facto imediatamente às autoridades competentes e aos consumidores, mediante anúncios publicitários, os quais devem ser veiculados na imprensa às expensas dos mesmos.

No que concerne à obrigatoriedade de prestação de garantias ao consumidor, o presente Regulamento prevê:

- i) uma garantia de bom funcionamento do bem adquirido por período não inferior a 1 (um) ano, contado a partir da data da sua aquisição; e
- ii) uma garantia mínima de 5 (cinco) anos para bens imóveis, contados a partir da data da sua aquisição, comprovado por contrato e/ou factura.

O Regulamento ora aprovado, prevê os mecanismos de prevenção dos danos, estabelecendo as informações obrigatórias que devem ser prestadas ao consumidor.

O decurso do prazo da garantia é suspenso durante o período em que o consumidor estiver privado do uso ou consumo do bem ou serviço.

Relativamente à reparação dos danos causados ao consumidor, esta ocorre da seguinte forma:

a) Responsabilidade pelo produto ou serviço

São responsáveis pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos do produto, o fabricante, comerciante, vendedor, produtor, construtor e importador.

O produto é considerado defeituoso quando não apresenta os requisitos de qualidade e segurança, nomeadamente, a apresentação, o prazo de validade, a falta de informação em português sobre as características do produto e o prazo de garantia.

O comerciante é, ainda, responsável pelo defeito do produto quando não os conservar adequadamente nos termos da legislação aplicável, e quando os fornecer sem a identificação do fabricante, produtor, construtor ou importador.

A responsabilidade do produtor, construtor ou importador pode ser afastada caso se comprove, entre outras circunstâncias, que:

- i) não colocou o produto no mercado;
- ii) embora tenha colocado o produto no mercado, o defeito era inexistente; ou
- iii) a culpa pelo defeito é exclusivamente do consumidor ou de terceiro.

Quanto aos serviços, a reparação dos danos causados pela prestação de serviços defeituosa é da responsabilidade do fornecedor. Nos termos do Regulamento, o serviço é defeituoso quando não fornece segurança ao consumidor, considerando-se adicionalmente outras circunstâncias, como o modo e o período de fornecimento.

O fornecedor de serviços poderá estar isento da responsabilidade de reparação de danos, desde que prove que o defeito era inexistente no momento da prestação dos serviços, ou que a culpa pelo defeito é da exclusiva responsabilidade do consumidor ou de terceiro.

O fornecedor de produtos responde solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo, sejam eles produtos duráveis ou não duráveis, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

b) Responsabilidade por vício do produto ou serviço

O fornecedor de produtos responde solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo, sejam eles produtos duráveis ou não duráveis, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.

Caso o vício não seja sanado no prazo máximo de 30 (trinta) dias, o consumidor pode optar por exigir, alternativamente:

- i) a substituição do produto por outro da mesma espécie e em perfeitas condições de uso. Não sendo possível a substituição do bem, pode haver substituição por outro de espécie, marca ou modelos diversos, mediante compensação ou restituição da diferença do preço;
- ii) a restituição imediata da quantia paga, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;
- iii) a redução proporcional do preço.

As partes poderão convencionar a redução ou ampliação do prazo para a reparação do vício, desde que não seja inferior a 7 (sete) dias ou superior a 180 (cento e oitenta) dias.

c) Responsabilidade do fornecedor

Para além da responsabilidade individual pelos vícios de qualidade que tornem os serviços impróprios ao consumo ou que lhes diminuam o valor, o fornecedor é solidariamente responsável pelos actos dos seus representantes, bem como responde solidariamente com os demais intervenientes no processo de produção à distribuição, pelos vícios de qualidade e quantidade dos produtos.

Ainda que o fornecedor não tenha conhecimento dos vícios de qualidade e quantidade por inadequação dos produtos e serviços, é responsável pela reparação dos danos ao consumidor.

É, também, proibida a exclusão da responsabilidade de indemnizar através de cláusulas contratuais que impossibilitem, exonerem ou atenuem tal obrigação.

O Regulamento estabelece, ainda, algumas práticas comerciais que devem ser adoptadas, como a publicidade, o carácter de informação que é passado ao consumidor e a assistência pós-venda, proibindo o uso da publicidade enganosa e abusiva.

A nível de protecção contratual, está prevista no Regulamento, para além do direito à retractação já aqui mencionado, a nulidade de cláusulas abusivas, como a inversão do ónus da prova em prejuízo do consumidor, a renúncia do direito à indemnização, entre outras.

Importa destacar as sanções administrativas que são aplicadas pela entidade responsável pela fiscalização das actividades económicas, sem prejuízo das sanções de natureza cível, penal ou outras previstas em legislação específica.

Assim, as infracções às normas de defesa do consumidor estão sujeitas a:

- i) Multa;
- ii) Apreensão do produto;
- iii) Inutilização do produto;
- iv) Proibição de fabricação do produto;
- v) Suspensão de fornecimento de produtos ou serviços;
- vi) Suspensão temporária de actividades que originou o levantamento do auto;
- vii) Revogação do alvará ou licença para o exercício da actividade económica;
- viii) Interdição, total ou parcial, do estabelecimento, da obra ou da actividade;
- ix) Imposição de contrapropaganda.

Adicionalmente os bens relacionados com a infracção poderão ser apreendidos, bem como declarados perdidos a favor do Estado.

Os direitos do consumidor têm sido sistematicamente violados, ignorados e até então, sem a devida tutela necessária para assegurar a sua protecção. Pese embora a aprovação dos instrumentos legais que o defendem, as instituições cuja tarefa é garantir a sua aplicação efectiva têm de se esforçar no sentido de garantir a protecção e segurança do consumidor para que este possa adquirir produtos, bens e serviços com a qualidade desejada e sem prejuízos.

Importa destacar as sanções administrativas que são aplicadas pela entidade responsável pela fiscalização das actividades económicas, sem prejuízo das sanções de natureza cível, penal ou outras previstas em legislação específica.

A presente Newsletter destina-se a ser distribuída entre Clientes e Colegas e a informação nela contida é prestada de forma geral e abstracta, não devendo servir de base para qualquer tomada de decisão sem assistência profissional qualificada e dirigida ao caso concreto. O conteúdo desta Newsletter não pode ser reproduzido, no seu todo ou em parte, sem a expressa autorização do editor. Caso deseje obter esclarecimentos adicionais sobre este assunto envie um email para tta.geral@tta-advogados.com.

Edifício Millennium Park, Torre A, Avenida Vladimir Lenine, n. 174, 6º Dtº, Maputo, Moçambique
T. (+258) 84 3014479 . F. (+258) 21 303723 . E. tta.geral@tta-advogados.com . www.tta-advogados.com