

Ministério da Economia e da Inovação
Gabinete do Secretário de Estado do Comércio, Serviços e Defesa do Consumidor

Conselho de Ministros - Dia do Consumidor

No âmbito do **Dia Mundial dos Direitos dos Consumidores**, que se assinala no próximo dia 15 de Março, o Conselho de Ministros aprovou hoje dois diplomas que visam reforçar os direitos dos consumidores quanto às garantias dos bens de consumo e aos contratos de compra e venda celebrados à distância.

1 – Regime jurídico das garantias dos bens de consumo

O Governo entendeu legislar nesta matéria porque se tem verificado que existe, por parte dos fornecedores de bens, um cumprimento defeituoso das obrigações impostas pelo decreto-lei que estabelece o regime jurídico das garantias dos bens de consumo.

Este novo regime **estabelece um prazo máximo de 30 dias para a reparação dos bens móveis e um «prazo razoável» para os bens imóveis**, tendo em conta a natureza do defeito e o grau de inconveniência para o consumidor. Actualmente, existe apenas um «prazo razoável» para as operações de reparação e de substituição, quer se trate de um bem móvel ou imóvel.

Caso ocorra substituição do bem, **é estabelecido o reinício da contagem do prazo de garantia**. Assim, o substituto de um bem móvel com defeito goza de um prazo de garantia de 2 anos. Tratando-se de um bem imóvel a garantia é de 5 anos. Actualmente, sempre que ocorre a substituição de um bem o prazo de garantia é apenas suspenso, não se reinicia.

Estabelece-se um prazo de 2 anos para a caducidade do exercício dos direitos após a queixa para os bens móveis e de 3 anos para os bens imóveis. Actualmente, para os bens móveis, o consumidor tem de denunciar o defeito num prazo de 60 dias e o exercício do direito de acção caduca seis meses após a denúncia. No que se refere aos bens imóveis, o consumidor passa a ter um prazo de 3 anos para exercer a acção e não apenas 6 meses. Com este novo regime **o prazo de garantia é suspenso durante o período em que o consumidor se encontrar privado do uso dos bens e logo após a queixa**. Actualmente, a garantia é suspensa quando o consumidor se encontra privado do uso do bem em virtude da reparação. Como não se estabelece a partir de quando se conta esta suspensão, tem-se entendido que a suspensão conta a partir do dia em que se iniciam as reparações. Contudo, pode acontecer que entre o dia da queixa e o dia em que se inicia a reparação decorra muito tempo sem que o consumidor possa usufruir da suspensão da garantia.

O regime actual estabelece que o prazo de caducidade da acção apenas se suspende nas operações de reparação. Com esta alteração legislativa, pretende-se **alargar este prazo de suspensão** às situações em que o consumidor fica privado do uso do bem, não apenas nas operações de reparação, mas também quando ocorre a substituição do bem ou quando o consumidor tem de recorrer à via extra-judicial de resolução de conflitos.

Consagra-se, por fim, um **regime sancionatório de natureza contra-ordenacional** que, até agora, não existia. As coimas poderão chegar aos 30 mil euros.

2 – Contratos de compra e venda celebrados à distância

Tal como acontece com o regime jurídico das garantias de bens de consumo, tem-se verificado **o incumprimento das normas impostas pelo decreto-lei que regula os contratos de compra e venda celebrados à distância**, como, por exemplo, as vendas por catálogo.

De facto, o referido decreto-lei estabelece um prazo de 14 dias dentro do qual o consumidor pode exercer o direito de resolução do contrato. Uma das consequências do exercício deste direito é a obrigação do fornecedor do bem devolver, num prazo de 30 dias, as quantias pagas pelo consumidor.

Tem-se verificado, contudo, que este prazo de devolução ao consumidor das quantias por si pagas não tem sido respeitado pelos fornecedores dos bens. O crescente número de situações de incumprimento desta obrigação leva o Governo a legislar no sentido de estabelecer novas garantias para o consumidor.

Assim, a legislação hoje aprovada em Conselho de Ministro estabelece que, quando o direito de resolução tiver sido exercido pelo consumidor, **se o fornecedor não reembolsar o consumidor no prazo de 30 dias fica obrigado a restituir o dobro da quantia pag**