

DIREITOS E DEVERES

Segundo a legislação, **consumidores** são todas as pessoas que compram bens para uso pessoal, a alguém que faça da venda a sua profissão.

A Lei n.º 24/96, de 31 de Julho estabelece os direitos e deveres dos consumidores, alterada pelo Decreto – Lei n.º 67/2003, de 8 de Abril.

Os Direitos do Consumidor:

1) O Direito à Qualidade de Bens e Serviços:

Quando se adquire um produto ou serviço espera-se que ele corresponda às suas expectativas, quanto à qualidade e utilidade. A Lei estabelece que estes devem satisfazer os fins a que se destinam e produzir os efeitos que se lhes atribuem.

Essa qualidade deve ficar assegurada durante algum tempo após a sua compra.

Se comprar um bem móvel, como um computador, uma bicicleta, uma camisola, etc..., o fornecedor tem de garantir o seu bom estado pelo período de 2 anos, com a transposição para a Lei Portuguesa da respectiva directiva comunitária, anteriormente era apenas 1 ano.

Caso o produto tenha algum problema e necessite de reparação, durante o período de garantia, este prazo de garantia fica suspenso pelo tempo em que decorrer a reparação, recomeçando a contar a partir do fim da reparação.

Por outro lado, o vendedor oferece ao consumidor uma garantia contratual, ou seja, uma espécie de contrato que é fornecido como o bem e que deve ser apresentado ao consumidor antes da compra.

Bem diferente é o da compra de um **bem imóvel**, uma casa, por exemplo. Neste caso, a garantia que é dada pelo construtor é de 5 anos, aplicando-se também o período de suspensão da garantia em caso de reparação de anomalias.

2) O Direito à Protecção da Saúde e à Segurança Física:

É proibido fornecer bens ou prestar serviços que coloquem em risco a saúde e a segurança física das pessoas. Assim que a Administração Pública toma conhecimento destas situações deve retirar do mercado esses produtos ou serviços, bastando para tal proceder à fiscalização e respectivos procedimentos de retirada de circulação.

No caso de produtos perigosos, como por exemplo os pesticidas, devem ter no rótulo uma nota para chamar atenção para os seus riscos.

Existe também, a nível nacional, uma entidade chamada Comissão de Segurança, que funciona junto do Instituto do Consumidor e que define se a generalidade dos produtos existentes no mercado respeitam ou não as regras mínimas de segurança e protecção dos consumidores.

3) O Direito à Formação, Educação para o Consumo:

Todo o cidadão tem o direito de conhecer os seus direitos enquanto consumidor. É ao Estado que cabe criar formas que lhe permitam conhecê-los.

Os Gabinetes de Informação Autárquica ao Consumidor das Câmaras Municipais poderão sempre ajudá-lo nesse sentido.

4) O Direito à Informação:

O direito à informação está consagrado na Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de Julho). Até aqui, tudo bem. Mas é necessário que a informação chegue até nós de uma forma clara e inequívoca. Por exemplo: se comprar uma aparelhagem de som e as instruções e demais informações apenas estiverem redigidas em inglês e/ou francês, tem o direito de exigir do fornecedor um novo manual em português, dado que a sua língua oficial é o português.

Por outro lado, os fornecedores devem dar-lhe todas as informações sobre as características dos produtos que vendem, especialmente preço, contratos, garantias e assistência pós – venda.

Para além do próprio vendedor, todos os restantes elos da cadeia, desde o produtor ao distribuidor, são responsáveis pelas informações prestadas aos consumidores.

Não se podem furtar a dá-las, nem invocar segredos de fabrico.

A publicidade que é feita aos produtos e serviços tem que ser verdadeira, pois ela leva os consumidores a adquirirem determinado produto pelas características que aí são apresentadas. Se depois verificar que a realidade do produto não corresponde ao que foi enunciado na publicidade, está perante um caso de publicidade enganosa, e como tal, deve denunciar às entidades competentes ou às organizações de defesa dos consumidores.

E ainda falando do direito à informação, sabia que os serviços públicos de rádio e televisão são obrigados a ter espaços destinados à informação do Consumidor?

5) O Direito à Protecção dos Interesses Económicos:

Cada vez mais os seus interesses económicos devem ser garantidos.

No âmbito de uma relação jurídica de consumo, tanto o comprador (consumidor) como o vendedor estão em pé de igualdade.

A relação entre estes dois elementos é suposta de ser equilibrada, leal e baseada na boa – fé. Nem sempre é exigido legalmente um contrato escrito numa relação de compra e venda, pois ao comprar umas calças, por exemplo, está a celebrar uma relação contratual, mas a lei não exige que faça um contrato escrito, no entanto, em muitas situações esse simples papel pode fazer muita diferença.

Porém, tome atenção aos contratos pré – redigidos (**contratos de pré – adesão**), onde não há negociação com o comprador, mas há certas normas que o vendedor tem que respeitar, como a redacção clara e inequívoca das regras (cláusulas) do contrato e a não utilização de cláusulas que originem desequilíbrios e desigualdades, como é o caso das Cláusulas Contratuais Gerais Abusivas, que são expressamente proibidas por lei, por desrespeitarem os direitos dos consumidores.

6) O Direito à Prevenção e Reparação de Danos:

Quando alguém ou alguma entidade lhe presta informações falsas, lhe vende artigos de má qualidade ou lhe preste serviços que não o satisfaçam ou não correspondam às expectativas, está a causar-lhe um dano. Pois bem, tem todo o direito à reparação desse dano. Para isso basta RECLAMAR!!!

Se comprar uma camisola com defeito é muito desagradável, mas nem por isso tem que ficar com ela. Sempre que isso acontecer, recorra novamente ao local da venda e exija a sua reparação ou substituição, ou ainda uma redução de preço, ou simplesmente a devolução do dinheiro, pois está no seu direito!

É necessário que tenha atenção ao **prazo de reclamação**, pois no caso dos **bens móveis** (como uma camisola, ou uma bicicleta) tem 60 dias para reclamar, já no caso dos **bens imóveis** (uma casa, por exemplo), o prazo é de um ano.

7) O Direito à Protecção Jurídica e a uma Justiça Acessível e Pronta:

Sempre que veja necessidade de defender os seus direitos, pode recorrer à justiça.

Hoje em dia, em Portugal, cada vez são mais frequentes os casos em que o consumidor leva um fornecedor de um qualquer bem defeituoso a tribunal, para exigir uma indemnização pelos danos que lhe causou.

Se o valor da acção judicial não ultrapassar os 3,750 Euros, não terá de pagar quaisquer custos, desde que faça a reclamação junto de um dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo

Em caso de conflito lembre-se que pode sempre recorrer às Associações de Defesa do Consumidor, como a DECO, o Instituto do Consumidor, os Centros de Informação Autárquico ao Consumidor, como o CIAC de Paços de Ferreira, ou aos Centros de Arbitragem dos Conflitos de Consumo.

8) O Direito à Participação, por via representativa, dos seus Direitos e Interesses:

Actualmente existem cada vez mais associações de consumidores, e cada vez com mais credibilidade e próximas de centros decisórios, devido em muito ao seu grande empenhamento e capacidade técnica.

Entre elas, pode contar com associações de defesa dos consumidores de carácter geral, como é o caso da DECO, e outras de carácter mais específico, como por exemplo o ACP – Automóvel Clube de Portugal.

Na defesa dos seus interesses, tem direito a que as associações que o representam sejam sempre consultadas, tanto mais que assim os seus interesses podem chegar mais alto...

Um exemplo prático desta representação que as associações de consumidores lhe oferecem é o da sua participação na discussão de determinadas leis relacionadas com o interesse dos consumidores. Elas são chamadas, dão a sua opinião. Posto isto, resta aguardar que a lei saia e... que se cumpra!

Os Deveres do Consumidor:

a) O Dever da Solidariedade:

Juntar-se a outros consumidores, nomeadamente tornando-se sócio de uma organização, só lhe poderá trazer vantagens, pois quantas mais forem as vozes, mais alto falarão, e melhor poderá defender os seus direitos e interesses.

Também há casos de associações que se formam para resolver uma situação isolada e depois se extinguem, como por exemplo uma associação de moradores de determinada zona, que é feita para resolver um problema de estradas.

b) O Dever da Consciência Crítica:

Cada consumidor tem o dever de estar atento e ter consciência crítica em relação à qualidade e preço dos produtos e serviços que lhe são disponibilizados pelos agentes económicos. Sempre que entender que há motivo reclame, pois só assim os males podem ser reparados.

c) O Dever de Agir:

Tem o dever de agir perante as situações em que se sinta enganado ou injustiçado, pois se não o fizer continuará a ser explorado, e permitirá que outros também o sejam.

d) O Dever da Preocupação Social:

O dever da preocupação social que tem de ter consciência sobre o impacto que o seu consumo provoca sobre os outros cidadãos, especialmente sobre os grupos mais desfavorecidos, seja a nível local, nacional ou mesmo internacional.

Por isso, consuma, mas não desperdice, pois além de aumentar o volume de resíduos que terão que ser eliminados, deve pensar que o que você deita fora, faz falta a alguém noutra parte do Mundo.

e) O Dever de Consciência Ambiental:

Cada vez mais se fala em ambiente, consciência ambiental, e não é por acaso ou por moda.

É um problema sério que terá que começar a enfrentar, pois o seu consumo tem consequências nefastas para o ambiente de hoje, e de amanhã.

Deve reconhecer a sua responsabilidade, como a de todos nós, individual e social, para que possam preservar os recursos naturais, que não são inesgotáveis e proteger a terra para as futuras gerações.