

ELENCO DOS DIREITOS DOS CONSUMIDORES

Nos termos da Constituição e da Lei de protecção e defesa dos consumidores (Lei nº 88/V/98 de 31 de Dezembro), incumbe ao Estado e às Autarquias Locais proteger os direitos dos consumidores e a intervenção das associações de consumidores.

A referida lei aplica-se aos bens, serviços e direitos fornecidos por quaisquer entidades privadas e públicas e nela considera-se:

Consumidor “todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados à uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma actividade económica que vise a obtenção de benefícios”. (art. 2º)

Associações de consumidores: “associações dotadas de personalidade jurídica, sem fins lucrativos e com o objectivo principal de proteger os direitos e os interesses dos consumidores em geral ou dos consumidores seus associados” (art. 17º)

Conselho Nacional do Consumo: “órgão de consulta e acção pedagógica e preventiva, exercendo a sua acção em todas as matérias relacionada com o interesse dos consumidores e de coordenação e execução de medidas tendentes à protecção, informação e apoio aos consumidores e suas organizações”

A Constituição e a Lei de protecção e defesa do consumidor conferem aos consumidores os seguintes direitos:

À QUALIDADE DE BENS E SERVIÇOS (ART.8º)

Os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazerem os fins e as necessidades a que destinam e que produzem efeitos que se lhes atribui.

O consumidor tem direito a uma garantia mínima de cinco anos para os imóveis. No entanto, o fornecimento de bens móveis não consumíveis está obrigado a garantir o seu bom funcionamento por período nunca inferior a um ano.

PROTECÇÃO DA SAÚDE E DA SEGURANÇA FÍSICA (ART. 9º)

O consumidor deve ser informado dos produtos e serviços que lhe sejam fornecidos e cuja utilização implique riscos para a sua saúde e para a segurança física das pessoas.

O fornecedor deve informar, nas embalagens, rótulos ou publicidade, sobre os riscos do produto à saúde do consumidor.

MEDIDAS

- ❖ A Administração Pública e as autarquias locais com conhecimento da existência daqueles bens ou serviços devem notificar tal facto às entidades competente para a fiscalização do mercado (ARE).
- ❖ A Administração Pública deve mandar apreender e retirar do mercado e interditar as prestações de serviço proibidas.

FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO (ART. 10º)

Deve ser proporcionado aos consumidores a orientação sobre o consumo adequado por forma a poderem conhecer a qualidade e as características dos bens fornecidos e dos serviços utilizados.

À INFORMAÇÃO E AO DEVER DE INFORMAR (ART.11º)

O fornecedor de bens ou prestador de serviços, o produtor, o fabricante, o importador, o distribuidor, o embalador e o armazenista devem informar o consumidor claramente sobre todos os bens, serviços e direitos oferecidos no mercado para o seu consumo ou aquisição.

MEDIDA

- ❖ Quando haja falta de informação que comprometa a utilização adequada do bem ou serviço, no prazo de sete dias úteis a contar da sua recepção do bem ou da celebração do contrato de prestação de serviços, o consumidor pode pôr termo ao negócio.

DEVER DE COMUNICAÇÃO POR PARTE DAS EMPRESAS DE MONOPÓLIO E EXCLUSIVO (ART.12º)

Os consumidores devem ser informados pelos serviços e empresas que funcionam em regime de monopólio ou exclusivo e que fornecem bens ou que prestem serviços essenciais aos consumidores da realização de corte ou interrupção de fornecimento de bens ou prestação de serviços.

No caso do corte se dever a falta de pagamento de factura, a comunicação deve ser feita com a antecedência de quinze dias em relação á data prevista para o corte.

PROTECÇÃO DOS INTERESSES ECONÓMICOS (ART.13º)

Aos consumidores devem ser fornecidas informações claras e precisas sobre as cláusulas contratuais gerais, de modo a evitar-se a inclusão nos contratos de cláusulas que originem significativo desequilíbrio em detrimento do consumidor.

O contrato não obriga o consumidor caso este não tome conhecimento do que nele está escrito. Ou seja, o consumidor:

- não fica obrigado ao pagamento de bens ou serviços que não tenha previa e expressamente encomendado ou solicitado;
- deve ser assistido após a compra;
- não pode ver o fornecimento de um bem ou a prestação de um serviço da aquisição ou da prestação de um outro ou outros.

À REPARAÇÃO DE DANOS (ART.14º)

O consumidor tem direito à indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais por quem lhe vendeu o produto ou lhe prestou o serviço defeituoso.

A venda de bem com defeito, sem prévio esclarecimento, faz com que o haja lugar à sua reparação, à redução do preço ou à resolução do contrato, num prazo de 30 dias ou de 1 ano após ter tido conhecimento consoante se trate de bem móvel ou imóvel, respectivamente.

À PARTICIPAÇÃO POR VIA REPRESENTATIVA (ART.15º)

O direito de participação consiste, nomeadamente na audição e consulta prévia, em prazo razoável, das associações de consumidores no tocante às medidas que afectem direitos ou interesses legalmente protegidos dos consumidores.