

# SAÚDE *sempre*

Fevereiro \* 2014

Instituto de Administração da Saúde e Assuntos Sociais, IP-RAM

*newsletter*



## DO DIREITO À INFORMAÇÃO AO CONSUMO SEGURO.

15 de março

2 0 1 4

dia mundial dos  
direitos do  
consumidor

Garantias

Tecnologias da informação /  
comunicações electrónicas

Elaboração do Orçamento Familiar  
e sua Importância

Casos Práticos

### Ficha Técnica

Newsletter SAÚDE.sempre - Fevereiro de 2014 • Edição: Instituto de Administração da Saúde e Assuntos Sociais, IP-RAM  
R. das Pretas, nº 1 - 9004-515 Funchal • Tel.: 291 212 300 • Fax: 291 281 421 • E-mail: [iasaude@iasaude.sras.gov-madeira.pt](mailto:iasaude@iasaude.sras.gov-madeira.pt)  
Coordenação: Unidade Técnica de Comunicação e Educação para a Saúde (UTCES) • [edusaude@iasaude.sras.gov-madeira.pt](mailto:edusaude@iasaude.sras.gov-madeira.pt)

# Nota introdutória

Nos últimos anos, esta data tem sido motivo para celebrar, e relembrar, os progressos registados na nossa sociedade em matéria de defesa e proteção do consumidor. É também razão para refletirmos sobre os direitos que assistem aos consumidores, direitos estes que lhes permitem adotar escolhas conscientes e informadas, face aos desafios criados por um mercado globalizado e muito marcado pela mediatização.

Entre os vários direitos, destaca-se o direito à informação pois é a principal ferramenta ao dispor do consumidor para fazer face as dificuldades inerentes ao desconhecimento das características de produtos e serviços, cada vez mais, sofisticados e diversificados.

Com a aprovação da 1ª Lei de Defesa do Consumidor em Portugal, Lei nº 29/81 de 22 de Agosto, há precisamente 33 anos, iniciou-se um percurso que nos trouxe até aos dias de hoje com uma nova Lei - Lei 24/96, de 31 de Julho - baseada na boa fé e na preocupação efetiva e generalizada com os interesses do consumidor, a par com uma dignificação das dimensões ético-económica do relacionamento entre as empresas e os consumidores.

Já percorremos um longo caminho, mas também reconhecemos que existe a necessidade de continuar a incentivar os consumidores na procura dos seus direitos, por um lado, e, por outro, a sensibilizar os agentes económicos para uma melhor qualidade na prestação dos serviços, permitindo o equilíbrio e o fortalecimento das relações comerciais estabelecidas entre consumidores e agentes económicos.



SERVIÇO de DEFESA do  
**CONSUMIDOR**

# Garantias

## 1. O que significa a Lei das Garantias?

Nas relações jurídicas de consumo, mais concretamente nos contratos de compra e venda de bens de consumo, depara-se, por vezes, com a falta de conformidade do bem, que vulgarmente se designa de “defeito”. A LEI das GARANTIAS\* que transpõe para o ordenamento jurídico português a Diretiva n.º 1999/44/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Maio – impõe ao vendedor ou, se o consumidor assim pretender, ao fornecedor, o cumprimento da sua obrigação, desde logo, pela entrega do bem conforme o contrato, ou seja, o vendedor, quando põe os bens à disposição do consumidor, tem o dever de os entregar em condições, sem qualquer vício ou defeito e tem de garantir o bom estado e funcionamento dos bens que vende.

## 2. Que relações de consumo são tuteladas por este diploma?

Considera-se importante salientar que este regime visa assegurar a proteção dos consumidores, sendo que a Lei de Defesa do Consumidor\* define consumidor como “aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios.”

Conclui-se que este regime jurídico visa proteger quem adquire ou utiliza bens ou serviços para fins pessoais, ou seja, que atue como pessoa singular com objetivos diversos à sua atividade profissional ou comercial, numa relação de consumo estabelecida com um profissional, sendo ele comerciante ou empresa.

\* Lei das Garantias – Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de Abril, alterado pelo Decreto-Lei n.º 84/2008, de 21 de Maio.

\* Lei de Defesa do Consumidor – Lei n.º 24/96, de 31 de Julho, alterada pela Lei n.º 85/98, de 16 de Dezembro, pelo Decreto-Lei n.º 67/2003, de 08 de Abril, e pela Lei n.º 10/2013, de 28 de Janeiro.

## 3. O diploma aplica-se somente aos contratos de compra e venda de bens de consumo?

Não. Dentro das relações de consumo o âmbito deste diploma aplica-se aos seguintes contratos:

Contrato de compra e venda de bens de consumo.

Contrato de troca ou de permuta de bens de consumo.

Fornecimento de bens de consumo no âmbito de um contrato de empreitada ou de prestação de serviço.

Serviços de instalação dos bens de consumo vendidos ou fornecidos.

Contrato de locação de bens de consumo.

Contrato de compra e venda ou fornecimento de bens no âmbito de um contrato de prestação de serviço.

Assim, o ordenamento jurídico português nesta matéria apesar de regular a venda dos bens de consumo e as respetivas garantias, aplica as suas normas a outros tipos de contratos que



merecem igual tutela jurídica por parte dos consumidores.

#### **4. Perante uma situação de desconformidade do bem com o contrato, como deve o consumidor reagir?**

Caso exista falta de conformidade do bem com o que foi realmente contratado, será perante o vendedor que, primeiramente, o consumidor deve denunciar o defeito, pois, nos termos legais, é o vendedor que assume a responsabilidade da garantia em primeira linha, independentemente do momento em que foi detetada a não conformidade do bem, desde que se manifeste dentro do prazo legal estabelecido para o efeito:

- 2 anos para bens móveis
- 5 anos para os bens imóveis

Quanto aos bens móveis usados, o prazo pode ser reduzido, por acordo, para um ano.

O consumidor deve acionar os seus direitos de modo a que seja reposta a conformidade do bem, nos prazos devidos para o efeito:

- 2 meses para denúncia no caso de bens móveis

- 1 ano para denúncia no dos bens imóveis, a partir do momento do conhecimento do defeito/vício pelo consumidor.

O legislador optou por uma presunção de falta de conformidade do bem nos termos do contrato aquando da existência de determinadas situações, expressas, de forma taxativa, no diploma (artigo 2.º), daí que a lei impende sobre o vendedor o ónus da prova, a quem competirá provar a conformidade do bem, no momento da sua entrega, salvaguardando algumas situações (Exemplo: má utilização por parte do consumidor ou terceiro), em que exonera a sua responsabilidade.

#### **5. Quais os direitos do consumidor perante uma situação de desconformidade?**

O consumidor deve, perante o vendedor e independentemente de culpa deste, denunciar os defeitos do bem e, fazendo-o, tem direito a que as irregularidades manifestadas sejam eli-

minadas, sem encargos, por meio de reparação, substituição, redução de preço ou resolução do contrato.

Não existe qualquer hierarquização nas soluções legais disponibilizadas ao consumidor, pelo que existe uma livre escolha no exercício dos seus direitos, devendo o vendedor respeitar sempre a opção que pretenda exercer, salvo se tal se manifestar impossível ou constituir abuso de direito (Exemplo: se perante um risco mínimo na porta do veículo automóvel, reparável com uma simples intervenção, o consumidor exige a substituição do bem, pretendendo um veículo novo).

Tanto a reparação como a substituição deverão ser realizadas num prazo razoável, sem grave inconveniente para o consumidor, sendo que no que respeita aos bens móveis o período temporal para o efeito não pode ultrapassar os 30 (trinta) dias.

No que concerne à opção pela resolução do contrato, o consumidor atendendo à gravidade da desconformidade pode optar por rescindir o contrato, fazendo uso da solução que o legislador apresenta como a mais extrema. O consumidor deve devolver o bem ao vendedor, que, por sua vez, deve restituir o valor pago.

#### **6. O vendedor vendeu o bem por um preço reduzido, mas como contrapartida afirmou que não presta garantia. Pode fazê-lo?**

Os direitos legais que assistem ao consumidor, no que respeita à lei das garantias, não podem ser afastados por qualquer acordo contratual, dado o seu carácter imperativo. Assim, o contrato não pode limitar o prazo de garantia para 60 (sessenta dias).

As cláusulas contratuais que excluem ou limitam os direitos consagrados no regime jurídico das garantias são nulas, ou seja, não produzem qualquer efeito, consideram-se como não escritas, salvo se alteradas por uma garantia que se mostre mais favorável ao consumidor e sempre com o seu assentimento.

Perante a nulidade de uma norma, o consumidor poderá manter o contrato no que concerne às restantes condições contratuais.

Artigo 10.º n.º 1:

“Sem prejuízo do regime das cláusulas contratuais gerais, é nulo o acordo ou cláusula contratual pelo qual antes da denúncia da falta de conformidade ao vendedor se excluam ou limitem os direitos do consumidor previstos no presente diploma.”

**7. Como deve o consumidor proceder caso se verifique uma manifestação de irregularidade do bem com o contrato (desconformidade)?**

O consumidor, em primeiro lugar, deverá entrar em contacto com o vendedor, informando-o do facto, bem como, da pretensa solução.

Na eventualidade de a conformidade não ser reposta, de acordo com os ditames legais, conforme anunciado, o consumidor deve enviar uma carta registada com aviso de receção endereçada ao vendedor (e caso assim pretenda também ao produtor), informando-o da existência da falta de conformidade do bem com o contrato e da sua pretensão.

No caso de o vendedor não responder à comunicação ou fazendo-a pela forma negativa, o consumidor pode optar pelo recurso a meios de resolução extrajudicial de conflitos de consumo, podendo apresentar, para o efeito, a sua reclamação no Serviço de Defesa do Consumidor do Instituto de Administração de Saúde da Região Autónoma da Madeira, sita no balcão 14, na Loja do Cidadão (atendimento ao público), sendo a sua sede na Rua da Boa Viagem, n.º 36, 2º andar, Funchal.



## Tecnologias da informação / comunicações electrónicas

A revolução das novas tecnologias da informação e a forte disseminação da Internet, conduziram a um desenvolvimento sem precedentes das comunicações electrónicas, tornando-as num dos pilares da sociedade da informação. As comunicações electrónicas, como sejam o serviço telefónico fixo e móvel, acesso à Internet e à televisão constituem ferramentas de interligação entre os vários intervenientes. Por desempenharem um papel tão importante na nossa sociedade, é normal que sucedam problemas inerentes ao cumprimento do contrato que podem causar alguma ansiedade e inquietação ao consumidor.

Informe-se dos seus Direitos!

Evite surpresas futuras, informando-se previamente das condições do serviço que pretende contratar, particularmente, dos preços, prazos e duração do período de fidelização;

Antes de reclamar, informe-se no Serviço de Defesa do Consumidor acerca dos seus direitos;

Mais vale prevenir do que remediar! Quando subscrever o serviço, leia na totalidade e com atenção o contrato;

Se tiver problemas com o serviço, contacte o seu operador diretamente, por telefone, fax, carta ou email;

Se o problema não ficar resolvido ou não for resolvido de acordo com a sua pretensão, reclame por escrito e de uma forma clara e objetiva;

Atue rapidamente pois o seu contrato ou a própria legislação podem estabelecer prazos para agir;

Caso se mantenha o conflito, sempre pode recorrer aos meios alternativos de resolução de conflitos, como seja o Serviço de Defesa do Consumidor (adiante, SDC);

Caso o operador não se mostrar disponível a

colaborar, o SDC pode encaminhar o processo para o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo, desde que o consumidor autorize. A resolução alternativa é extrajudicial e é uma solução fácil, célere e grátis.

Sabia que:

Sobre os operadores ou prestadores de serviços de comunicações electrónicas recai o dever de informar o consumidor por escrito sobre as condições contratuais.

Nos contratos celebrados à distância (por telefone, Internet, etc.) ou ao domicílio (vendas porta-a-porta), o consumidor tem o direito legal de resolver o contrato no prazo de 14 dias seguidos sem ter de pagar qualquer indemnização ou indicar o motivo?! E que essa anulação terá de ser feita através de carta registada com aviso de receção?! Fique com cópia do contrato, da carta enviada e respetivos registo e aviso de receção.

Que o prazo de 14 dias conta-se a partir do dia em que celebrou o contrato ou do início da prestação de serviços.

A partir de 16 de Julho de 2014, poderá resolver o contrato através do envio do modelo de "Livre resolução", constante no Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro (altera o Regime aplicável aos contratos celebrados à distância e aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial) ou através de qualquer outra declaração inequívoca de resolução do contrato.

Os contratos celebrados ao domicílio só são válidos quando são escritos e assinados.

No caso de celebrar um contrato de prestação de serviços de comunicações electrónicas diretamente no estabelecimento comercial do operador, em regra, os contratos não têm que ser feitos por escrito.

Muitos dos contratos de comunicações eletrónicas têm períodos de fidelização de 24 meses.

Caso tenha celebrado um contrato com período de permanência e o resolvam fora do prazo legal, poderão ter de indemnizar o operador pela quebra antecipada do contrato.

As empresas têm o dever de garantir a inviolabilidade das comunicações eletrónicas e respetivos dados de tráfego.

Que a ANACOM – Autoridade Nacional de Comunicações é a entidade que, além de fiscalizar e regular o sector das comunicações eletrónicas, supervisiona o cumprimento das regras pelos operadores de comunicações e divulga a informação ao público.

Existe uma ferramenta, disponibilizada pela ANACOM – Autoridade Nacional de Comunicações, que ajuda os consumidores na escolha dos serviços de comunicações eletrónicas mais adequada às suas necessidades: COM.escolha.

É importante ter em consideração que os contratos para a prestação de serviços de comunicações não têm, em regra, de ser celebrados por escrito para serem válidos, salvo os contratos celebrados ao domicílio. Para evitar dúvidas, deve pedir que, as condições de contratuais do serviço, incluindo o tarifário que quer subscrever, lhe sejam entregues em por escrito. Leia-as atentamente antes de decidir contratar para confirmar se correspondem ao que pretende e evitar dúvidas no futuro.

## Elaboração do Orçamento Familiar e sua Importância

Fazer o seu orçamento familiar é o primeiro passo na gestão das suas finanças pessoais. O orçamento familiar permite-lhe disciplinar os gastos, controlar as entradas e saídas de dinheiro, aplicar as suas disponibilidades financeiras da melhor forma e de refletir regularmente sobre o que tem, de uma forma mais consciente e saudável do ponto de vista financeiro.

Não se esqueça que o orçamento financeiro deverá envolver todos os elementos do agregado familiar.

Etapas a seguir na criação do orçamento familiar:

Contabilize todos os gastos que efetuar;

Recolha todos os talões de pagamento, bem como as faturas da água, eletricidade, gás, etc., e outros documentos financeiros que conseguir. Inclua também os extratos bancários das contas a prazo, contas a ordem e qualquer informação que tenha a ver com fontes de rendimento ou de despesas;

Pegue numa folha de papel e num lápis ou mesmo no computador e comece por registar todas as fontes de rendimentos (ordenado, reforma, subsídio de desemprego, entre outros); Anote todas as despesas que vai suportar durante um mês normal. Poderá estruturar por categorias: das mais importantes e previsíveis até às mais supérfluas e voláteis.

Como classificar as despesas por categorias:

Considere primeiro todas as despesas relacionadas com a sua casa ou apartamento (a prestação mensal ou renda, condomínio, impostos legais, seguros e uma estimativa para manutenção);

Depois calcule as despesas relacionadas com o automóvel (prestação, seguro, impostos legais, manutenção e combustível);

Estime as suas despesas com outras necessi-

dades básicas (alimentação, vestuário, transportes, eletricidade, água, etc.);

Considere seguidamente as despesas de educação do seu agregado familiar;

Por fim, estime todas as outras despesas (lazer, férias, hobbies e tudo o resto onde gasta dinheiro);

Um tipo de despesa que é particularmente difícil de orçamentar é a que chamamos de "dinheiro de Bolso" e serve, geralmente, para comprar o jornal, tomar café e outras despesas de valor relativamente baixo. Tenha em atenção que estas despesas por vezes atingem valores consideráveis e podem consumir-lhe uma fatia significativa do seu orçamento familiar.

Por fim, calcule a soma dos rendimentos e o total das despesas mensais.

Se o resultado final (saldo disponível = Rendimentos - Despesas) for positivo, significa que está a gerir bem o seu orçamento familiar. Poderá distribuir esse excedente por outras áreas do seu orçamento, como as poupanças para a reforma ou para investimentos a longo prazo. Se obtiver um saldo negativo, significa que está a gerir mal o seu orçamento e terá que efetuar, o mais urgente possível, determinadas correções no seu estilo de vida, sob pena de entrar numa espiral de sobre-endividamento. Para isso, deverá analisar cuidadosamente as suas despesas variáveis para ver onde pode cortar. Esta tarefa não é muito fácil, até porque quanto mais supérfluas forem as despesas mais nós gostamos delas.

Para manter um orçamento familiar saudável, não se esqueça que a regra de ouro é de não gastar mais do que ganha e efetuar uma poupança, no mínimo, de 10% sobre o nosso rendimento.

Reveja o seu orçamento todos os meses, no sentido de efetuar as devidas correções necessárias.

## Casos Práticos

**Uma Consumidora possui uma casa de férias no Porto Santo, a qual só utiliza no mês de Agosto. Contudo, todos os meses é-lhe exigido o pagamento da fatura da luz, mesmo sem consumir.**

**É correta a cobrança desta prestação mensal?**

O valor pago mensalmente corresponde à potência contratada, a qual é devida independentemente do consumo efetivo.

A potência contratada, é a quantidade de energia que o distribuidor coloca, em termos contratuais, à disposição do cliente e depende da opção de tarifa escolhida.

Esta contratação engloba quer os preços da potência contratada, como os custos decorrentes da contratação, leitura, faturação e cobrança de energia efetivamente utilizada.

Contudo, se apenas faz utilização da referida casa no período de férias, tem à sua disposição tarifas sazonais, sendo obrigação do distribuidor informá-la qual a tarifa mais adequada ao caso em concreto.

**Um Consumidor residente em França enviou uma carta com uma nota de 500,00 Euros no seu interior para a esposa e seus filhos que se encontram a viver em Portugal. Porém a referida carta extraviou-se. O serviço dos correios é obrigado a restituir tal quantia?**

Depende. Para que tal sucedesse seria necessário que essa quantia tivesse sido declarada aquando da expedição da carta, o que obriga que a mesma seja enviada sob registo e a mesma não tenha chegado ao seu destino em virtude de extravio, furto, roubo ou deterioração. Só nesta situação o Consumidor terá direito a ser indemnizado pelo serviço, correspondendo o valor da indemnização ao valor declarado.

Para que não caduque o seu direito, deverá o Consumidor nacional reclamar no prazo de um ano a partir da data de aceitação do objeto postal, sendo este prazo de 6 meses no âmbito internacional.

A indemnização deverá ser paga no prazo máximo de 6 meses, contados a partir do dia seguinte ao da apresentação da reclamação.

**Um consumidor não pagou uma fatura e sem aviso cortaram-lhe a água. Isto é legal?**

Neste caso, o consumidor não efetuou o pagamento de uma fatura no prazo estabelecido para o efeito, constitui-se assim em mora (em atraso no pagamento).

A prestação do serviço de água, assim como de qualquer outro serviço público, não pode ser suspensa sem pré-aviso adequado, salvo se a suspensão for motivada por caso fortuito ou de força maior.

No entanto, a empresa pode suspender o serviço depois de informar o Consumidor, por escrito, com a antecedência mínima de 20 dias relativamente à data em que pretende suspender o fornecimento de água.

Tal comunicação escrita a enviar pelo prestador deve, obrigatoriamente, conter o motivo da suspensão, os meios que o Consumidor tem ao seu dispor para evitar a suspensão do serviço, bem como, caso a suspensão efetivamente ocorra, os meios para retomar o fornecimento do mesmo.

**Um consumidor comprou um telemóvel, contudo após alguns dias avariou.**

**Solicitou a substituição do equipamento, tendo sido recusada pelo Agente Económico, uma vez já não possuía a embalagem original. Poderá fazê-lo?**

Não.

O Consumidor tem ao seu dispor a possibilidade de optar entre a reparação, a substituição, a redução do preço ou a resolução do contrato, salvo se tal se manifestar impossível ou constituir abuso de direito.

Salvo os casos em que a embalagem é um elemento essencial do bem (ex.: frasco de perfume), não deverá ser exigida de modo a limitar os direitos do Consumidor.

Porém, nos casos de se tratar de uma garantia voluntária (cortesia comercial), o Agente Económico poderá condicionar a substituição do bem.

Antes de comprar um bem (peça de vestuário, eletrodoméstico, etc.) experimente-o e pense duas vezes. Se depois de comprar perceber que não serve ou simplesmente perdeu o interesse por ele, saiba que legalmente a loja não está obrigada a efetuar a troca ou a reembolsar o dinheiro, a não ser que o produto tenha algum defeito ou desconformidade.

**Em determinada superfície comercial estava um frigorífico com o preço fixado em 20,00 Euros.**

**A Consumidora ao ver este preço, chama de imediato o funcionário para o adquirir.**

**O funcionário informa que se trata de um lapso. O valor real do equipamento é de 200,00 Euros.**

**Pode a consumidora exigir a venda do frigorífico pelo preço de 20,00 Euros?**

Não.

A violação do princípio da Boa Fé verifica-se quer por parte dos Agentes Económicos, quer por parte dos Consumidores.

O conceito de Boa fé objetiva é uma regra de conduta que é basicamente composta pelo dever fundamental de agir em conformidade com os parâmetros de lealdade e honestidade.

**António celebrou um contrato de prestação de serviços de TV, internet e telefone, com o operador X, em Janeiro de 2013. Em Outubro do mesmo ano, ficou desempregado e teve de se mudar para casa dos pais (que não têm qualquer acesso a serviços de comunicações eletrónicas). Com tudo isto ficou muito difícil fazer face às suas despesas financeiras Tentou ainda pagar algumas mensalidades mas, posteriormente, viu-se com muitas dificuldades para o fazer. O que deve António fazer?**

O António deve verificar as condições contratuais, designadamente, os termos e prazos que tem de cumprir para cancelar o contrato. Se o contrato estabelecer um período de fidelização, regra geral, de 24 meses, e o consu-

midor tiver sido informado, terá de cumprir o contrato até ao fim, sob pena de ser penalizado por incumprimento contratual.

Caso seja possível cancelar o contrato, o consumidor deve contactar o operador. Mas atenção, pois poderá ser exigido que a resolução seja reduzida a escrito.

Se estiver contratualmente obrigado a um período de fidelização, o consumidor deve na mesma contactar a empresa pois poderá tentar chegar a um acordo que se adapte melhor à sua situação, sem ter de cancelar o contrato, por exemplo:

António poderá solicitar ao operador a alteração do serviço de comunicações eletrónicas para a residência dos pais, passando a ser utilizado pelo António e respectivos pais.

Poderá ainda propor ao operador um plano de pagamento, de forma a liquidar o valor da penalização pelo cancelamento antecipado.