

Garantias de peças passam de 2 para 3 anos

As peças novas compradas a partir de 1 de janeiro de 2022 terão três anos de garantia em vez dos atuais dois. A mudança resulta da transposição de uma diretiva europeia que pretende reforçar a proteção dos consumidores.

De acordo com a legislação atual, durante o período da garantia, se surgirem problemas, o consumidor tem quatro vias possíveis para a sua resolução: a reparação, a troca, um desconto sobre o preço ou a devolução com reembolso, sem que isso implique encargos, como, por exemplo, despesas de transporte, de mão-de-obra ou de material.

Mas esse cenário vai mudar já a partir de janeiro de 2022. Embora a nova lei mantenha as mesmas soluções para a resolução do problema (reparação, troca, desconto sobre o preço ou devolução com reembolso), tal irá depender de determinadas condições e requisitos, uma alteração que resulta da harmonização da legislação europeia. No entanto, o consumidor poderá escolher de imediato entre a substituição do bem e a resolução do contrato (terminar o contrato) se a falta de conformidade se manifestar nos primeiros 30 dias a contar da entrega do produto. Nestes casos, não será necessário verificar qualquer condição específica.

Mantém-se ainda a garantia voluntária (ou seja, quando existem direitos adicionais aos legalmente reconhecidos), embora a mesma passe a ser designada “garantia comercial”. Outra alteração importante consiste na obrigação de o fabricante disponibilizar peças sobresselentes para reparação dos bens durante dez anos após a colocação da última unidade do produto no mercado. A avaria de equipamentos e produtos pouco tempo depois do fim do prazo de garantia é uma queixa comum dos consumidores. Os orçamentos de reparação são, frequentemente, demasiado caros, o que leva os consumidores a optar pela substituição dos produtos. A reduzida durabilidade dos produtos e o curto prazo de garantia resultam em toneladas de equipamentos deitados fora, todos os anos, com um elevado impacto ambiental.

O que muda com a nova Lei das Garantias?

Começamos logo pelo período de responsabilidade do profissional, que passará de 2 para 3 anos (bens novos) e de 1 ano para 18 meses (bens usados, com acordo entre as partes). Mantém-se a presunção

de desconformidade à data da entrega do bem, mas apenas nos primeiros 2 anos. No 3º ano terá que ser o consumidor a provar que a desconformidade já existia à data da entrega do bem.

O conceito de consumidor tem uma nova definição. Para o regime atual, consumidor é “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 actividade económica que vise a obtenção de benefícios (...)”.

Com o novo regime, consumidor passa a ser a “pessoa singular que, no que respeita aos contratos abrangidos pelo presente decreto-lei, atue com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional”. Assim, se atualmente se admite uma fundação ou uma associação como consumidor, a partir de janeiro estas entidades deixam de ser consideradas consumidoras.

Outra grande novidade tem a ver com a hierarquia dos direitos. O regime atual dá liberdade ao consumidor de exercer qualquer um dos direitos previstos, deixando essa escolha limitada apenas ao abuso de direito. A partir de janeiro de 2022 o consumidor só não estará limitado a uma hierarquia dos direitos se a desconformidade se manifestar nos primeiros 30 dias após a entrega do bem (direito de rejeição). A partir daí, a desconformidade deverá ser eliminada com recurso, num primeiro nível, à reparação ou substituição, e caso não seja possível ou seja desproporcional, então poderá recorrer à redução adequada do preço e à resolução do contrato.

Também deixa de haver um prazo para denúncia das desconformidades por parte do consumidor, mas tal significa que o prazo de garantia não se suspende enquanto não operar a denúncia. A lei esclarece ainda a forma de comunicação da desconformidade por parte do consumidor: “A comunicação da falta de conformidade pelo consumidor deve ser efetuada, designadamente, por carta, correio eletrónico, ou por qualquer outro meio suscetível de prova, nos termos gerais.” Resulta desta última parte a admissão, como prova, de mensagens trocadas em redes sociais, por exemplo. Às reparações feitas em garantia acrescem 6 meses ao prazo de garantia, num máximo de 4 reparações. Estabelece-se ainda a obrigação de assistência pós-venda: a disponibilização de peças sobresselentes pelo período de 10 anos por parte do produtor, bem como, um dever de assistência no caso de bens sujeitos a registo. O fornecimento de serviços ou conteúdos digitais passa a estar regulado, e prevê-se a responsabilidade solidária dos prestadores de mercado em linha.