

## DIREITOS DO CONSUMIDOR

Lei nº 88/V/98 - De 31 de Dezembro

### CAPITULO II

#### Direitos do consumidor e deveres dos Fornecedores

##### **Artigo 7º**

##### **(Direitos do consumidor)**

O consumidor tem direito:

- À qualidade dos bens e serviços;
- À protecção da saúde e da segurança física;
- A formação e a educação para o consumo;
- À informação para o consumo;
- À protecção dos interesses económicos;
- À prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos individuais homogêneos, colectivos ou difusos;
- À participação, por via representativa, na definição legal ou administrativa dos seus direitos e interesses;
- À resolução judicial dos conflitos em seja parte, pelo processo mais célebre previsto na Lei geral incluindo, as providências cautelares;
- À isenção de prepares de custas judiciais nos processos em que seja parte;
- À informação prévia em processos de corte ou interrupção de fornecimento de bens ou serviços prestação de serviços efectuados por empresas funcionando em regime de monopólio e exclusivo / ou que sejam concessionárias de serviço público.

##### **Artigo 8º**

##### **(Direito à qualidade dos bens e serviços)**

1. Os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazerem os fins e as necessidades a que se destinam e produzir os efeitos que se lhes atribui, segundo as normas legalmente estabelecidas ou na

falta delas de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor.

2. Sem prejuízo do Estabelecimento de prazos mais favoráveis por convenção das partes ou pelos usos, o fornecedor de bens móveis não consumíveis está obrigado à garantir o seu bom funcionamento por período nunca inferior a um ano.

3. O consumidor tem direito a uma garantia mínima de cinco anos para os imóveis.

4. O decurso do prazo de garantia suspende-se durante o período de tempo em que o consumidor se achar privado do uso dos bens em virtude das operações de reparação resultantes de efeitos originários.

##### **5. Artigo 9º**

##### **(Direito à protecção da saúde e da segurança física)**

É proibido o fornecimento de bens ou a prestação de serviços que, em condições de uso normal previsível, incluindo a duração, impliquem riscos incompatíveis com a sua utilização, não aceitáveis de acordo com um nível elevado de protecção da saúde e da segurança física das pessoas

Os serviços da Administração Pública, e autarquias locais que, no exercício das suas funções, tenham conhecimento da existência de bens ou serviços proibidos nos termos do número anterior devem notificar tal facto às entidades competentes para a fiscalização do mercado.

Os organismos competentes da Administração Pública devem mandar apreender e retirar do mercado e interditar as prestações de serviço que impliquem perigo para a saúde ou segurança física dos consumidores, quando utilizados em condições normais ou razoavelmente previsíveis.

##### **Artigo 10º**

##### **(Direito à formação e educação)**

Os consumidores tem direito à receber a formação e a educação para o consumo por forma à poderem conhecer a qualidade e as características dos bens fornecidos, dos serviços prestados e dos direitos transmitidos e estarem aptos para optarem no processo de negociação ou aquisição.

##### **Artigo 11º**

##### **(Direito à informação e dever de informar)**

O consumidor tem direito a receber informação geral e particular sobre todos os bens, serviços e direitos oferecidos no mercado pelo fornecedor para consumo ou aquisição.

O fornecedor de bens ou prestador de serviços, deve, tanto nas negociações como na celebração de um contrato, informar clara, objectiva e adequadamente o consumidor nomeadamente, sobre as características, composição e preço do bem ou serviço, bem como sobre o período de vigência do contrato, garantias, prazos de entrega e assistência após a conclusão do negócio jurídico.

A obrigação de informar impede também sobre o produtor, o fabricante, o importador, o distribuidor, o embalador e o armazenista, por forma que cada elo do ciclo produção – consumo possa encontrar-se habilitado a cumprir a sua obrigação de informar o elo imediato até ao consumidor, destinatário final da informação.

Os riscos para a saúde e segurança dos consumidores que possa resultar da normal utilização de bens ou serviços perigosos devem ser comunicados, de modo claro, completo e adequado, pelo fornecedor ou prestador de serviços ao potencial consumidor.

Quando se verifique falta de informação, informação insuficiente, ilegível ou ambígua que comprometa a utilização adequada do bem ou do serviço, o consumidor goza do direito de retractação do contrato relativo à sua aquisição ou prestação, no prazo de sete dias úteis a contar da data de recepção do bem ou da

data de celebração do contrato de prestação de serviços.

O fornecedor de bens ou prestador de serviços e direito que viole o dever de informar responde pelos danos que causar ao consumidor, sendo solidariamente responsáveis os demais intervenientes na cadeia da produção, à distribuição que hajam violado o dever de informação.

O dever de informar não pode ser denegado ou condicionado por invocação de segredo de fabrico não tutelado na lei, nem pode prejudicar o regime jurídico das cláusulas contratuais gerais ou contra legislação mais favorável para o consumidor.

#### **Artigo 12º**

##### **(Dever de comunicação por parte das empresas de monopólio e exclusivo)**

Os serviços e as empresas que funcionam em regime de monopólio ou exclusivo e que forneçam bens ou que prestem serviços essenciais aos consumidores são obrigados a prestar informação pública sempre que se desenvolvam operações de corte ou interrupção de fornecimento de bens ou prestação de serviços

Os actos de corte ou **interrupção de fornecimento** de bens e prestação de serviços quando se fundem em falta de pagamento das facturas devem ser comunicados ao consumidor com antecedência de quinze dias em relação á data marcada para a sua execução.

#### **Artigo 13º**

##### **(Direito à protecção dos interesses económicos)**

O consumidor tem o direito à protecção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos.

Com vista à prevenção de abusos resultantes de contratos pré-elaborados, o fornecedor de bens e prestador de serviços estão obrigados:

a) À redacção clara e precisa, em caracteres facilmente legíveis, das cláusulas contratuais gerais, incluindo as inseridas em contratos singulares;

b) À não inclusão de cláusulas em contratos singulares que originem significativo desequilíbrios em detrimento do consumidor

À inobservância do disposto no número anterior fica sujeita ao regime das cláusulas contratuais gerais.

O consumidor não fica obrigado ao pagamento de bens ou serviços que não tenha prévia e expressamente encomendado ou solicitado, ou que não constitua cumprimento de contrato inválido, não lhe cabendo, do mesmo modo, o encargo da sua devolução ou compensação, nem a responsabilidade pelo risco de perecimento ou deterioração da coisa.

O consumidor tem direito à assistência após a venda, com incidência no fornecimento de peças e acessórios, pelo período de duração média normal dos produtos fornecidos.

É vedado ao fornecedor ou prestador de serviços fazer depender o fornecimento de um bem ou a prestação de um serviço da aquisição ou da prestação de um outro ou outros.

#### **Artigo 14º**

##### **(Direito à reparação de danos)**

O consumidor a quem seja fornecida a coisa com defeito, salvo se dele tivesse sido previamente informado e esclarecido antes da celebração do contrato, pode exigir, independentemente de culpa do fornecedor do bem, a reparação da coisa, a redução do preço ou a resolução do contrato.

O consumidor deve denunciar o defeito no prazo de 30 dias, caso se trate de um bem móvel, ou de um ano, se se tratar de imóvel, após o seu conhecimento dentro de prazos legais de garantia previstos na presente lei.

Os direitos conferidos ao consumidor nos termos do número 1, caducam findo qualquer dos prazos referidos no número anterior sem que o consumidor tenha feito a denúncia ou decorridos sobre este seis meses, não se contando para o efeito o tempo despendido com as reparações.

Sem prejuízo do disposto no número anterior, o **consumidor** tem **direito à indemnização** por danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestação de serviços defeituosos.

O **produtor é responsável**, independentemente de culpa, pelos danos causados por **defeitos de produtos** que coloque no mercado, nos termos da lei.

#### **Artigo 15º**

##### **(Direito de participação por via representativa)**

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.

#### **Artigo 16º**

##### **(Nulidade)**

Sem prejuízo do regime das **cláusulas contratuais** gerais, qualquer convenção ou disposição contratual que exclua ou restrinja os direitos atribuídos pela presente lei é nula.

A nulidade referida no número anterior apenas pode ser invocada pelo consumidor ou seus representantes.

O **consumidor** pode optar pela manutenção do contrato quando algumas das suas cláusulas forem nulas nos termos do nº1.