

Tudo o que precisa de saber sobre garantias

A questão das garantias continua a levantar muitas dúvidas e interpretações nem sempre consensuais. Pedimos ajuda ao Centro de Arbitragem do Setor Automóvel (CASA) que explica, de acordo com a lei mas numa linguagem prática, o que precisa de saber sobre esta questão, que tem influência diária no seu negócio. Guarde e partilhe com os seus parceiros de negócio.

{ TEXTO CLÁUDIO DELICADO }



CENTRO DE ARBITRAGEM
DO SECTOR AUTOMÓVEL

Ainda não é aderente do CASA?
Visite www.arbitragemauto.pt

As perguntas aqui respondidas foram apresentadas pela Revista Pós-Venda e resultam de um trabalho de pesquisa elaborado pela Revista, que procurou reunir as questões mais importantes para todos os intervenientes da cadeia produção/distribuição/venda de peças, solicitando ao Centro de Arbitragem do Setor Automóvel (CASA) informação jurídica e resposta às mesmas.

1. Qual é o prazo de garantia na venda de peças? Até quanto tempo após a compra é possível apresentar uma reclamação?

O prazo de garantia na venda de peças, bem como o prazo para reclamar, depende de saber quem é o utilizador final da peça: é consumidor ou não? A legislação aplicável nas relações com consumidores é diferente da que se aplica nas vendas a empresas ou profissionais:

A) Se o utilizador final da peça for um consumidor, ou seja, se a peça for aplicada no veículo de um consumidor, aplica-se o D.L. 67/2003 de 8 de Abril, alterado pelo D.L. 84/2008, de 21 de Maio, a chamada Lei das Garantias (LG). Para esta Lei, a «garantia» é o compromisso ou declaração assumida pelo vendedor ou pelo produtor, perante o consumidor, de reembolsar o preço pago, substituir, reparar ou ocupar-

-se de qualquer modo de um bem de consumo, sem encargos adicionais para o consumidor, no caso do bem não corresponder às condições enumeradas na declaração de garantia ou na respectiva publicidade.

B) Se a peça vai ser utilizada/aplicada no veículo de uma empresa, aplicam-se as regras do Código Civil (CC) referentes ao contrato de compra e venda (artºs 874º e seguintes do CC) e à venda de coisas defeituosas (artºs 913º CC e seguintes).

O que entende a Lei por consumidor?

Consumidor é a pessoa 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.

Ou seja, para se aplicar a Lei das Garantias (LG) é necessário que:

> o comprador da peça ou o carro onde a peça vai ser aplicada seja de uma pessoa que utilize o veículo para a sua vida privada/familiar (e não na actividade profissional), e que
> o vendedor, ou a empresa que faz a reparação no âmbito da qual é aplicada a peça, seja uma empresa (empresário em nome individual ou sociedade), no exercício da sua actividade,

com vista ao lucro.

Se não se verificarem estas duas condições, em simultâneo, não se aplica a Lei das Garantias (exs: empresa de venda ambulante que faz uma reparação numa oficina, com aplicação de peças; taxista que compra a peça a uma empresa, porque vai aplicá-la num veículo que utiliza na sua actividade profissional de transporte de passageiros).

Qual é o prazo de garantia nestes dois casos?

1. Se o utilizador final da peça é um consumidor: o prazo de garantia são 2 anos. Se as peças vendidas forem usadas, o prazo pode ser reduzido para 1 ano, se houver acordo das partes (artº 5º n.º 2 LG).

2. Se o comprador/utilizador final da peça é uma empresa ou se destina o veículo a uso profissional (exs: supermercado, taxista, particular que utiliza um carro registado em nome de uma empresa): o prazo de garantia é de 6 meses, a não ser que as partes tenham acordado um prazo mais favorável, ou que os usos estabeleçam prazo maior (artº 921º CC).

Pode suceder que a empresa vendedora, ou o fabricante do motor, ou de qualquer outra peça, dê um prazo de garantia maior. Mas, nesse caso, não estamos a falar de uma garantia legal, que é obrigatória, mas de uma garantia

Prazos de Garantia

APLICADAS em veículos de CONSUMIDORES

>Compradas pelo consumidor no aftermarket

>Compradas por oficinas



APLICADAS em veículos de EMPRESAS

>Compradas pelo consumidor no aftermarket independente

>Compradas por oficinas





voluntária, que a empresa dá a quem compra as suas peças. Esta situação ocorre com frequência no sector automóvel. Como sabemos, há veículos que são comercializados com a garantia legal de 2 anos e outros em que o fabricante dá garantias de 3, 5 ou mais anos. Estas são garantias voluntárias.

As garantias voluntárias valem nos termos em que foram contratadas, ou seja, segundo aquilo que estiver expressamente indicado nas suas cláusulas, manuais ou livros, incluindo as exclusões que possam vir neles indicadas, desde que não limitem os direitos dos consumidores que decorrem da lei e os direitos que não podem ser reduzidos ou limitados por força da Lei.

E qual é o prazo para reclamar em garantia, nestes dois casos?

1. Se o utilizador final da peça é um consumidor: o prazo para reclamar é até 2 anos após a compra, ou 1 ano, se a peça for usada e o prazo de garantia tiver sido reduzido por acordo das partes.

Mas a reclamação tem que ser feita pelo consumidor, à empresa que vendeu a peça ou à oficina que fez o serviço de colocação da mesma, até 2 meses após tomar conhecimento que o defeito existe. Se o consumidor não fizer a denúncia neste prazo, perde todos os direitos previstos na Lei das Garantias para essa situação em concreto (artº 5º-A, n.º 1 e 2 da LG).

2. Se o comprador/utilizador final da peça é uma empresa ou se destina o veículo a uso profissional: pode reclamar no prazo de 6 meses após a compra da peça.

Neste caso, a denúncia dos defeitos deve ser feita no prazo de 30 dias após o conhecimento do defeito (artºs 916º e 921º, n.ºs 2 e 3 CC).

E se o vendedor ou a oficina não responderem favoravelmente ao comprador?

1. Se for um consumidor: tem 2 anos, a contar da data em que fez a denúncia, para exercer os seus direitos, ou seja, pôr uma acção em tribunal (arbitral ou judicial) (artº 5º-A, n.º 3 da LG).

2. Se o comprador/utilizador final da peça for uma empresa, deve exercer os seus direitos em tribunal (arbitral ou judicial) no prazo de 6 meses a contar da denúncia (artº 916º e 921º CC).

2. E se o consumidor pedir factura em nome e com o NIF de uma empresa?

A factura, em princípio, prova entre quem se estabelece a compra e venda: identifica a empresa que vende e a pessoa ou empresa que compra. Se o comprador for um consumidor, deve constar o seu nome e NIF, se o comprador for uma empresa, deve constar o nome e

O ponto fundamental para definir os prazos e direitos da garantia é saber quem é o utilizador da peça: consumidor final ou profissional

NIPC da empresa. Se uma pessoa ou empresa indica uma identificação que não lhe pertence, a situação poderá ter várias implicações a nível legal, fiscal e até criminal.

Se existir uma divergência entre quem está identificado na factura como comprador e a quem efetivamente se destina a peça, e ocorrer um litígio sobre o prazo de garantia, caberá ao Tribunal definir que consequências legais advêm da situação, para a relação de compra e venda que se estabeleceu nessas condições, nomeadamente, se se aplica ou não a Lei das Garantias.

Para que a empresa que vende a peça saiba a quem se destina a peça vendida, em termos de utilização final, poderá solicitar ao comprador que indique o veículo ao qual a peça se destina. Esse registo facilita a prova da garantia a dar, caso exista algum conflito: 2 anos (se for para uso particular) ou 6 meses (se for para uso profissional).

3. Se as peças forem compradas por uma oficina a um retalhista, para serem colocadas no veículo de um consumidor, existe alguma diferença no prazo de garantia?

A garantia como conjunto de direitos e deveres que estão estabelecidos na chamada Lei das Garantias para as situações em que o veículo onde a peça vai ser aplicada é de um consumidor, é a mesma caso a peça seja comprada directamente pelo consumidor ao balcão de peças do aftermarket independente, no balcão de peças de um concessionário de marca, ou se fizer uma reparação numa oficina: tem sempre 2 anos de garantia e, se for uma peça usada, poderá ter o prazo de garantia reduzido para 1 ano.

Nos casos em que a peça é comprada por uma oficina, para ser aplicada no veículo de um consumidor, não há qualquer alteração no prazo de garantia, que continua a ser de 2 anos, porque a garantia é conferida por lei para proteger

os interesses do consumidor final. A garantia é dada ao consumidor final, e não à oficina.

Já no caso das peças compradas pela oficina se destinarem a ser aplicadas no veículo de uma empresa ou de alguém que destina o veículo a uso profissional, o prazo de garantia será de 6 meses, excepto acordo das partes noutro sentido, ou caso dos usos determinarem prazo diferente. Pode também existir uma garantia voluntária do fabricante com um prazo maior.

4. Há diferenças nos prazos de garantia para peças elétricas/electrónicas e outras?

Não existe qualquer diferença de prazo, ou de regime legal, baseado no tipo de peça que se compra. A Lei das Garantias só faz distinção entre bens imóveis (casas, apartamentos, terrenos) ou bens móveis (todos os outros). Relativamente aos bens móveis, todos têm o mesmo prazo de garantia: um carro, uma embraiagem, o óleo, umas pastilhas de travão, um motor.

A garantia é o certificado de que a peça vendida tem as qualidades e permite o desempenho e as utilizações habitualmente dadas aos bens do mesmo tipo e está em conformidade com o que pode ser esperado com base no contrato e nas informações e declarações públicas referentes ao bem, nomeadamente, na rotulagem, manuais de utilização e publicidade feita à peça, que têm que ser verdadeiras, sob pena do produto ser considerado não conforme com o contrato. Isto pode ser assegurado relativamente a todas as peças, seja uma peça de grande durabilidade e não sujeita a qualquer acção de manutenção, seja uma peça que precisa de manutenção ou ainda, uma peça que se gasta pelo uso, como a embraiagem, o óleo ou as pastilhas de travão. No sector automóvel existem peças que estão sujeitas a manutenção, ou seja, precisam de verificação e/ou intervenção quando necessário para manter a durabilidade e funcionamento preconizados pelo fabricante, isso não significa que não tenham garantia. Para além disso, existem peças que habitualmente são designadas por "peças de desgaste" ou "consumíveis", quer isto dizer que se gastam pelo uso, mas também estas têm que ser vendidas com garantia.

Todas as peças têm que ser vendidas com as qualidades indicadas e têm que ter o desempenho e ser adequadas às utilizações habituais dos bens do mesmo tipo e estarem conformes às descrições feitas pelo vendedor ou pelo fabricante pois, se não forem, têm que ser reparadas ou substituídas, ou podem levar à resolução do contrato ou à redução do preço. Mas isto não significa que todas as peças te-

GRÁFICO REFERENTE À PERGUNTA 6

Direitos dos consumidores

Nas compras diretas

Perante o vendedor

Perante o fabricante

Reparação da peça

Substituição de peça

Redução do preço

Resolução do contrato

Indemnização

Reparação da peça

Substituição da peça

Indemnização

tenham que durar 2 anos no carro do cliente, podem até durar apenas 1 ano, ou menos, se apresentarem as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e essa for a durabilidade prevista de acordo com a utilização habitualmente dada aos bens do mesmo tipo. O que não pode acontecer é que, por falta de qualidade, desempenho ou inadequação para a utilização habitual, ou por informações erradas, as desconformidades se manifestem num prazo de 2 anos após a sua compra e utilização.

Por exemplo, se o óleo não tiver a viscosidade preconizada pelo fabricante para aquele tipo de óleo, poderá pôr em causa o processo de lubrificação do motor e então não estará em conformidade com o contrato e deve ser substituído. As pastilhas de travão, se não tiverem as características e especificações indicadas pelo fabricante, poderão levar ao empenamento dos discos de travão e não permitir a eficácia de travagem assegurada pelo fabricante e, nesse caso, também não estão em conformidade e devem ser substituídas em garantia. Isto não significa que o óleo e as pastilhas de travão tenham sempre que durar 2 anos.

Outro exemplo de um bem que tem ciclos de vida definidos, que podem não se prolongar até dois anos, mas que assegura 2 anos de garantia, são as lâmpadas de leds, que vulgarmente utilizamos nas nossas casas. Já nas situações em que a peça se gaste prematuramente por causa de uma má utilização, não será possível exercer direitos ao abrigo da garantia.

5. As baterias de mais de 100Ah têm menos

tempo de garantia?

A resposta a esta pergunta depende, antes de mais, de saber a que tipo de utilizador final é vendida a peça.

Sendo estas baterias essencialmente destinadas a ser aplicadas em veículos pesados, industriais e tractores, é necessário esclarecer, se o proprietário do veículo que a adquire destina o veículo ao seu uso privado ou a uma actividade profissional.

Se a pessoa que tem uma máquina industrial ou um tractor agrícola, a utiliza num terreno, em que pratica agricultura exclusivamente para consumo próprio e da sua família, e compra esta bateria, nessa circunstância, esta pessoa é um consumidor e esta bateria terá 2 anos de garantia, nos termos da Lei das Garantias.

Mas se a bateria for comprada por uma Sociedade Agrícola, que pratica agricultura para vender produtos agrícolas, a garantia é a que decorre das regras do Código Civil e será de 6 meses (artºs 916º e 921º CC).

Se as baterias estiverem sujeitas a manutenção para assegurar o funcionamento previsto pelo fabricante, essa informação deve ser transmitida ao comprador, nomeadamente no manual de utilização ou no contrato, e então será obrigatório ao utilizador cumprir o plano de manutenção.

Por outro lado, se a bateria tiver as qualidades e o desempenho habitual dos bens do mesmo tipo, mas o seu ciclo de vida depender da utilização da mesma, e for previsível que possa durar menos de dois anos, não existe qualquer desconformidade, desde que tenham sido cumpridos todos os deveres de informa-

ção ao consumidor.

A má utilização ou a violação de um plano de manutenção que seja necessário para assegurar a vida útil da bateria podem afastar a garantia.

6. Que direitos tem o consumidor que compra uma peça defeituosa?

Para repor a conformidade da peça, o consumidor tem, perante o vendedor, 4 direitos: reparação da peça, substituição da peça, redução do preço ou resolução do contrato (artº 4º, nº 1 da LG).

Relativamente ao fabricante, o consumidor tem direito à reparação da peça ou à sua substituição (artº 6º, nº 1 da LG).

O consumidor tem ainda direito, relativamente aos dois – vendedor e fabricante – à indemnização de danos que tenha sofrido e que possa comprovar.

7. E se a peça defeituosa for comprada por uma empresa?

A empresa tem direito à reparação ou à substituição da peça, relativamente ao vendedor (artºs 914º e 921º, nº 1 CC).

Neste caso, a empresa não tem estes direitos contra o fabricante. No entanto, actualmente verifica-se, quase generalizadamente, que os fabricantes dão 2 anos de garantia nos bens que produzem (a chamada garantia contratual de que falámos na resposta à pergunta 1), também na venda a empresas. Se assim for, a empresa pode reclamar do fabricante no âmbito da garantia contratual.

8. Qual o prazo que o vendedor tem para fa-

GRÁFICO REFERENTE À PERGUNTA 7

Direitos das empresas**Perante o vendedor**Reparação
da peçaSubstituição
de peça

Indemnização

zer a reparação ou substituição da peça, se o comprador for um consumidor, uma empresa ou um taxista?

Se o utilizador final da peça for um consumidor, a empresa tem 30 dias, a contar da data da reclamação e entrega da peça, para fazer a reparação ou a substituição da mesma (artº 4º, nº 2 da LG).

A violação deste prazo pode levar à instauração de um processo de contra-ordenação pela ASAE, condenando a empresa ao pagamento de coimas de € 250 a € 2.500, se o vendedor for uma pessoa singular e de € 500 a € 5.000, se o vendedor for pessoa colectiva (artº 12º-A, nº 1 a) da LG).

A empresa pode ainda ser condenada às seguintes sanções acessórias:

- a) Encerramento temporário das instalações ou estabelecimentos;
- b) Interdição do exercício da actividade;
- c) Privação do direito a subsídio ou benefício outorgado por entidade ou serviço público. (artº 12º-B, nº 1 da LG).

Se o utilizador final da peça for uma empresa ou um profissional (taxista ou outro profissional que utilize o veículo na sua actividade profissional), o Código Civil não estabelece nenhum prazo para a empresa vendedora fazer a reposição da conformidade. Nesse caso, a empresa deverá estabelecer um prazo para ser feita a reparação ou a substituição, sem o que, não poderá ser indemnizada pelos eventuais prejuízo que a situação lhe possa causar.

9. E o fabricante: qual o tempo máximo que tem para dar resposta a um pedido de garantia?

Se a peça foi adquirida por um consumidor, o fabricante tem os mesmos 30 dias que o vendedor para responder, contados a partir da denúncia feita pelo consumidor.

Se a peça foi adquirida por uma empresa o fabricante não está vinculado a qualquer prazo de resposta, até porque a lei não prevê a possibilidade de uma empresa exercer direitos

contra o fabricante a não ser que lhe tenha adquirido directamente a peça, caso em que aquele assumirá o papel de vendedor aplicando-se assim as normas do Código Civil (artº 916 e 921ºCC), ou nos casos em que o fabricante tenha dado uma garantia contratual. Em qualquer dos casos, não existe um prazo previsto na lei, pelo que se aplica o que dissemos na resposta à pergunta anterior.

10. Que responsabilidade tem a empresa que vende as peças?

A responsabilidade de cada um dos operadores económicos – balcão do aftermarket independente, balcão de peças de um concessionário de marca, ou oficina, são diferentes:

» Se a peça for comprada por um consumidor numa empresa de peças – seja do aftermarket independente, seja de um concessionário de marca – o consumidor pode reclamar directamente contra a empresa de venda de peças (independente ou de marca) e contra o fabricante, e todos respondem perante o consumidor, por uma garantia de 2 anos;

» Se a peça for comprada por uma oficina, num balcão de peças do aftermarket independente, para ser aplicada no veículo de um consumidor, o consumidor só pode reclamar directamente contra a oficina e contra o fabricante da peça, e ambos estão obrigados a assegurar

uma garantia de 2 anos. As empresas de peças do aftermarket independente assumem aqui a posição de "retalhista", referida no artº 1º-B, e), 2ª parte da Lei das Garantias, ou seja, são "vendedores independentes que actuam apenas na qualidade de retalhistas", por isso não respondem perante o consumidor;

» Se a peça for comprada por uma oficina, num balcão de peças de um concessionário de marca, para ser aplicada no veículo de um consumidor, o consumidor pode reclamar directamente contra a oficina, contra o concessionário que vendeu a peça e contra o fabricante da peça, e todos estão obrigados a assegurar uma garantia de 2 anos. Neste caso, o concessionário que vende peças assume perante o consumidor a posição de "representante do produtor", referida no artº 1º-B, e), 1ª parte da Lei das Garantias, é uma pessoa "que actua na qualidade de distribuidor comercial do produtor e ou centro autorizado de serviço após-venda" e, por isso, é responsável nos termos do nº 3 do artº 6º da Lei das Garantias.

» Se a peça for comprada por uma oficina, num balcão de peças de um concessionário de marca ou no aftermarket independente, para ser aplicada no veículo de uma empresa, estes só podem reclamar directamente contra a oficina, não podendo exigir responsabilidade à empresa de venda de peças e a peça tem a garantia de 6 meses, excepto se outro prazo mais favorável tiver sido estipulado através de uma garantia contratual.

A garantia nas peças usadas é de dois anos e só com o acordo entre as duas partes pode passar para um ano

11. Existe alguma forma do vendedor se desresponsabilizar?

Nas vendas a consumidores, o vendedor é sempre responsável, ainda que desconheça a existência do defeito, e para afastar a sua responsabilidade, terá que provar uma destas situações:

» que o consumidor, no momento em que foi celebrado o contrato, tinha conhecimento do defeito ou não podia ignorá-lo,

>> que a peça foi mal instalada,
>> que foi feita uma utilização anormal ou uso indevido da peça.

Na venda a profissionais (empresas, taxistas), é necessário distinguir duas situações:

>> relativamente à garantia de bom funcionamento: o vendedor também responde independentemente de culpa sua ou de erro do comprador (artº 912º, nº 1 CC),

>> mas se a empresa invocar que a peça está defeituosa, o vendedor pode afastar a sua responsabilidade se demonstrar que desconhecia, sem culpa, o vício ou a falta de qualidade da peça vendida (artºs 913º e 914º CC).

12. A oficina que responda perante o consumidor pela garantia de uma peça aplicada o

que pode fazer para responsabilizar a empresa que lhe vendeu a peça?

Se a oficina satisfizer os direitos do consumidor, ou for condenada em tribunal a fazê-lo, pode exigir a responsabilidade da empresa a quem comprou a peça, através de uma acção em tribunal, aproveitando a própria acção apresentada pelo consumidor ou apresentando uma acção autónoma, para exercício do seu direito de regresso.

É o que está previsto no artº 7º da Lei das Garantias: quem "tenha satisfeito ao consumidor um dos direitos previstos no artigo 4.º bem como a pessoa contra quem foi exercido o direito de regresso gozam de direito de regresso contra o profissional a quem adquiriram a coisa, por todos os prejuízos causados

pelo exercício daqueles direitos."

Para isso, "O profissional pode exercer o direito de regresso na própria acção interposta pelo consumidor" (artº 8º, nº 1).

Existe algum prazo para o fazer?

Para exercer estes direitos, a oficina que adquira a peça tem que respeitar dois prazos, para apresentação da acção em tribunal:

>> deve fazê-lo até 2 meses após a data em que satisfaz o direito ao consumidor,
>> até 5 anos após a compra da peça

13. E o retalhista, tem algum direito perante o distribuidor? E o distribuidor perante o fabricante?

O retalhista que vendeu a peça à oficina, tem

GRÁFICO REFERENTE À PERGUNTA 10

Direitos dos consumidores

Nas reparações feitas em oficinas com aplicação de peças

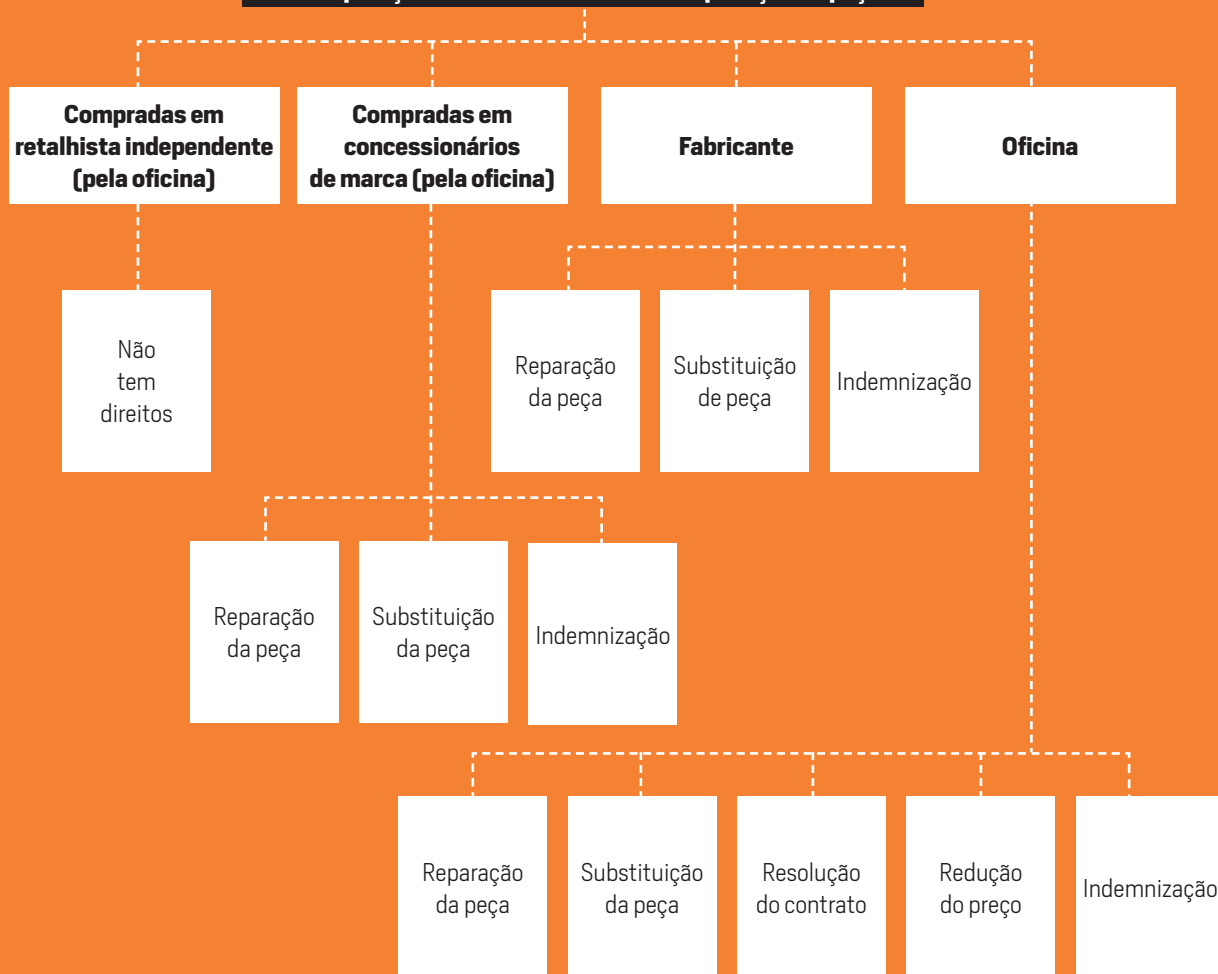
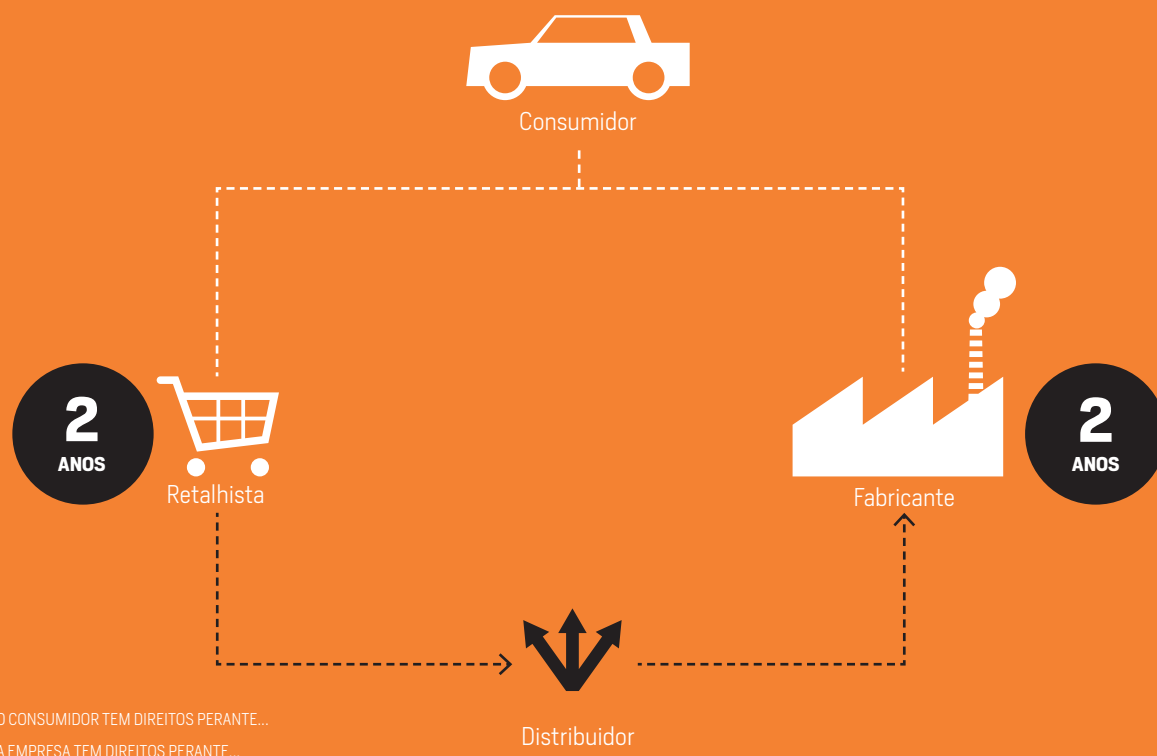


GRÁFICO REFERENTE À PERGUNTA 10

Consumidor compra peças no retalhista independente



direito de regresso contra o distribuidor. E o distribuidor, por sua vez, tem direito de regresso perante o fabricante. Para receberem aquilo que tiveram que pagar à oficina, ou ao retalhista, respectivamente, terão que interpor acção em tribunal, nos mesmos termos expostos na resposta anterior, para a oficina.

14. O fabricante/fornecedor é obrigado a pagar custos de mão de obra caso os mesmos existam?

Se o utilizador final for um consumidor, a Lei das Garantias determina que:

» “Em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, o consumidor tem direito a que esta seja reposta sem encargos” (artº 4º, nº1)

» “A expressão «sem encargos», utilizada no n.º1, reporta-se às despesas necessárias para repor o bem em conformidade com o contrato, incluindo, designadamente, as despesas de transporte, de mão-de-obra e material” (artº 4º, nº3).

Portanto, o consumidor pode optar por uma das 4 opções previstas na lei para repor a conformidade: reparação, substituição, redução do preço ou resolução do contrato, sem qualquer custo para si. Se o consumidor optar pela reparação ou pela substituição da peça e para isso for necessário realizar tarefas

que impliquem custos de mão-de-obra, esses custos não lhe podem ser exigidos, por isso, terão que ser suportados pelo vendedor ou pelo fabricante.

Também não podem ser exigidos ao consumidor, custos de transporte da peça ou de outros materiais que seja necessário substituir por causa do defeito da peça.

Por outro lado, se o consumidor tiver outros danos por causa do defeito da peça, por exemplo, se o veículo ficar parado e o consumidor tiver que recorrer a outros meios de transporte para fazer as suas deslocações habituais, de táxi, de comboio, de avião, ou através do aluguer de outro automóvel, todos os danos que tiver podem ser pedidos a título de indemnização.

Se o utilizador final da peça for uma empresa, pode pedir uma indemnização dos danos que tenha por ter feito aquele contrato. Mas, já não terá direito à indemnização se o vendedor desconhecia sem culpa a existência do defeito (art.ºs 915º e 251º CC).

15. Existe alguma situação em que o fabricante se possa opor ao exercício de direitos pelo consumidor?

O produtor pode opor-se ao exercício dos direitos pelo consumidor quando:

- a) o defeito resultar exclusivamente de declarações do vendedor sobre a peça e sua utilização;
- b) o defeito resultar exclusivamente de má utilização;
- c) não tenha colocado a peça em circulação;
- d) se possa considerar que, tendo em conta as circunstâncias, o defeito não existia no momento em que colocou a peça em circulação;
- e) não tenha fabricado a peça nem para venda nem para qualquer outra forma de distribuição com fins lucrativos, ou não a tenha fabricado ou distribuído no quadro da sua actividade profissional;
- f) tenham decorrido mais de 10 anos sobre a colocação da peça em circulação.

16. Existe alguma diferença na garantia de peças que foram aplicadas no âmbito de uma reparação e peças que não foram aplicadas?

Não existe qualquer diferença. A garantia refere-se à peça e é indiferente a situação de ter sido aplicada ou não. Se, sem aplicação, é possível ver que a peça tem um defeito, então os direitos, ao abrigo da Lei das Garantias, ou do Código Civil, são os mesmos.

17. E no caso do cliente pretender fazer uma devolução de uma peça que não tem defeito,

apenas porque já não tem interesse na mesma?

Neste caso, é necessário responder previamente a duas questões:

1. Como foi comprada a peça: ao balcão, ou on-line ou por telefone?

2. Quem a comprou: um consumidor ou uma empresa?

porque existe um regime legal próprio para as vendas à distância, feitas a consumidores, que visa promover a transparência das práticas comerciais e salvaguardar os interesses dos consumidores.

1. Se a peça foi comprada por um consumidor on-line ou por telefone é considerado um contrato celebrado à distância e rege-se pelo D.L. n.º 24/2014 de 14 /2, alterado pela Lei 47/2014 de 28/7.

Contrato à distância é "um contrato celebrado entre o consumidor e o fornecedor de bens ou o prestador de serviços sem presença física simultânea de ambos, e integrado num sistema de venda ou prestação de serviços organizado para o comércio à distância mediante a utilização exclusiva de uma ou mais técnicas de comunicação à distância até à celebração do contrato, incluindo a própria celebração"

Nas peças novas a garantia é de dois anos se forem aplicadas no veículo de um consumidor e de seis meses num veículo de empresa

(art.º 3.º, f) do D.L. n.º 24/2014 de 14 /2, alterado pela Lei 47/2014 de 28/7).

Neste caso, o consumidor tem direito de livre resolução do contrato, no prazo de 14 dias a contar do dia em que adquira a posse física do bem. A empresa vendedora deve reembolsar o consumidor de todos os pagamentos recebidos, incluindo os custos de entrega do bem. Os custos de devolução correm por conta do consumidor, excepto se o vendedor se pronunciar a suportar esses custos, ou caso não

tenha informado o consumidor que a devolução corre por conta dele.

2. Se a peça foi comprada por um consumidor, ao balcão: não existe, para a empresa vendedora, nenhuma obrigação legal de receber a peça, por devolução.

3. Se a peça foi comprada por uma empresa ou por alguém que destina o veículo a uso profissional (ex: taxista) ao balcão, on-line ou por telefone: a empresa compradora não tem qualquer direito a devolver a peça, nem a empresa vendedora tem a obrigação de aceitar a devolução da mesma.

O que tem vindo a acontecer é que as empresas adoptam práticas/políticas comerciais de devoluções de peças ou outros bens, mas estas não são obrigatórias. Se tiverem política de devoluções, então deverão aceitar a devolução da peça, nas condições previstas na política de devoluções.

18. Em caso da não aplicação da peça é legítimo recusar a devolução pelo facto das embalagens se encontrarem sujas/manipuladas ou eventualmente abertas?

Se a peça tiver sido comprada por um con-

GRÁFICO REFERENTE À PERGUNTA 12

Consumidor faz reparação na oficina com aplicação de peças compradas no comércio independente

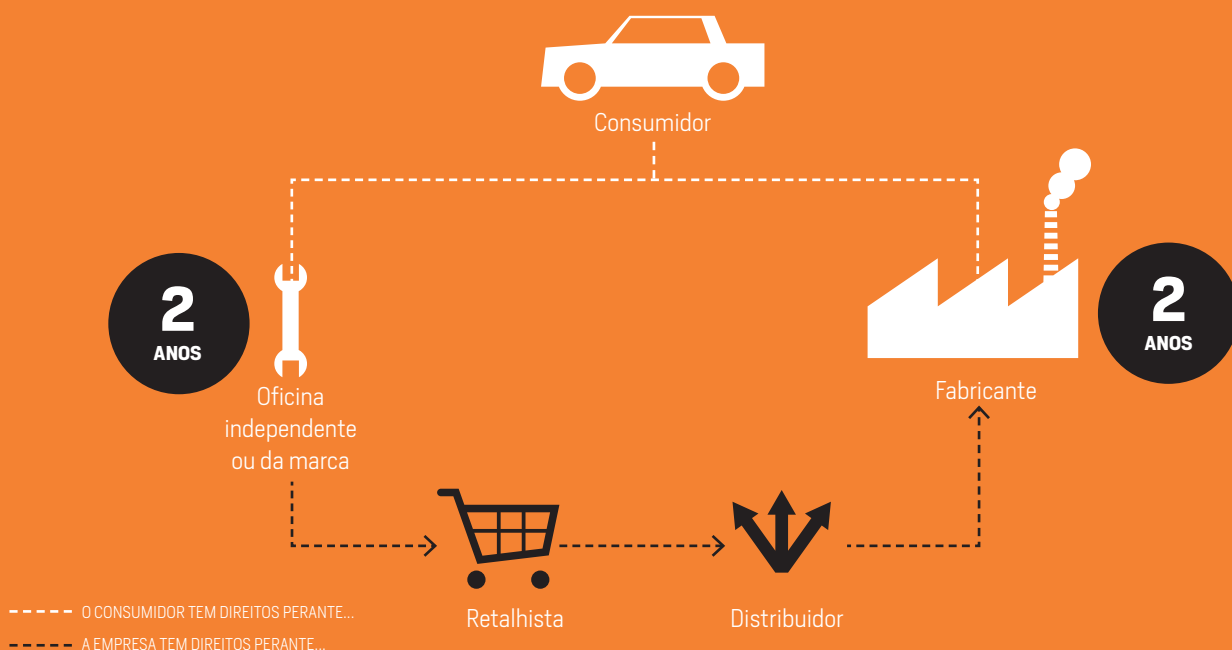


GRÁFICO REFERENTE À PERGUNTA 17

Livre resolução e devolução de peças**Direitos de livre resolução
do contrato e devolução de peças****Compradas por
consumidores****Compradas por
empresas**Nas vendas
à distância
(on-line,
telefone)Nas vendas
ao balcão**ATÉ
14
DIAS**APÓS
A RECEÇÃO
DAS PEÇASNão existe
direito
de livre resolução
e de devolução
das peçasNão existe direito
de livre resolução
do contrato
e de devolução
das peças

sumidor, on-line, ou por telefone, existe uma longa lista de situações, previstas no artº 17º do Decreto-Lei das vendas à distância em que o consumidor não pode exercer o direito de livre resolução do contrato e devolver o bem. De todas as situações referidas, parecem-nos que apenas se poderão aplicar à venda de peças, as previstas nas alíneas c) e h), ou seja, os casos de:

» "c) Fornecimento de bens confeccionados de acordo com especificações do consumidor ou manifestamente personalizados";

» "h) Fornecimento de gravações áudio ou vídeo seladas ou de programas informáticos selados, a que o consumidor tenha retirado o selo de garantia de inviolabilidade após a entrega" (pode ser o caso de DVD's para GPS dos automóveis).

A lei não prevê a possibilidade de recusa de devolução das peças com fundamento no facto

Quando há uma
venda de peças entre
empresas não há
qualquer direito legal à
devolução das peças,
salvo por acordo
comercial

das embalagens terem sido abertas. Para o caso de vendas a empresas, se o vendedor de peças tiver práticas/políticas comerciais de devoluções de peças, deve estabelecer e divulgar junto dos clientes quais são as regras pelas quais se regem essas devoluções. Nesses casos, a empresa pode estabelecer que não aceita devoluções de bens em embalagens sujas/manipuladas ou abertas. O importante é que informe de modo claro quais as condições em que aceita as devoluções.

Se tem dúvidas ou alguma questão adicional sobre garantias envie um email para info@posvenda.pt ou passe por www.posvenda.pt/garantias