

Nº 2 - 04/23

St

Sustentabilidade

Direito à reparação e durabilidade

Contacte a
nossa equipa:

Rosário Tereso
sustentabilidade@deco.pt

DECO

Associação Portuguesa para a
Defesa do Consumidor

Direito à reparação e durabilidade

**Proposta de Diretiva relativa a
regras comuns para a
promoção da reparação de bens**

Voz dos Consumidores

Síntese

Os consumidores estão cada vez mais preocupados com a ameaça climática e querem fazer parte da solução. Pequenas mudanças nas escolhas dos consumidores e na produção podem, na verdade, ter um grande impacto na sociedade como um todo, sendo que o descarte precoce de bens e a sua substituição representa um aumento de resíduos e uma utilização desnecessária de recursos escassos.

No entanto, na situação atual tal é difícil, na medida em que os consumidores vêm-se limitados na adoção de comportamentos mais sustentáveis, vêm-se confrontados com a avaria precoce de bens e a subsequente impossibilidade ou inviabilidade de os reparar e são, ainda, confrontados com demasiada informação e diferentes sinais do mercado. Em muitos casos é mais económico, mais simples e eficiente comprar um bem novo, do que reparar um bem, que, todavia, permitiria prolongar a sua vida útil, reduzindo os impactes ambientais.

Quando um produto deixa de funcionar, os consumidores são, por vezes, relutantes em reparar, situação que se agrava quando o bem já se encontra fora do período da garantia legal, seja porque não encontram opções de reparação, porque significa ficarem privados do uso do bem, porque não têm a certeza sobre as condições, eficácia e qualidade da reparação ou porque os custos de reparação são elevados. Sem surpresas, em tais situações, a opção recai frequentemente por comprar um bem novo, o que permite beneficiar de um novo período de garantia e de uma expectativa superior em termos de durabilidade.

Para participarem ativamente na transição ecológica, os consumidores precisam de melhor informação e de um enquadramento legal que favoreça a adoção de comportamentos sustentáveis, mas a montante, e em sintonia, como peça chave para

o problema, consumidores e o planeta necessitam fundamentalmente de bens mais duráveis e reparáveis.

Pontos de Discussão

I. O que já fizemos

No âmbito do processo de discussão que antecedeu a publicação da Diretiva 2019/771 relativa a certos aspetos dos contratos de compra e venda de bens, a DECO defendeu que o ponto de partida na alteração às regras sobre contratos de compra e venda e garantias, fosse a revisão do prazo legal de garantia harmonizado com um critério de durabilidade.

No que respeita concretamente ao prazo de garantia dos bens móveis, a Deco tem defendido a implementação de um prazo de garantia mais longo, que se coadune com a maior durabilidade de alguns bens, e preconizado o estabelecimento de um prazo de garantia de cinco anos aplicável a todos os bens móveis, harmonizado com um prazo de garantia superior, sempre que estabelecidos requisitos de durabilidade mínima para determinadas categorias de produtos, cujas características sejam compatíveis com uma expectativa de durabilidade superior. Nesse sentido, apelou à adoção de um prazo de garantia que melhor se coadunasse com a realidade atual e as necessidades do mercado.

A DECO tem simultaneamente colocado em evidência a necessidade de implementação de medidas que convenientemente protejam o consumidor de práticas de obsolescência, relativamente às quais, o consumidor não está devidamente protegido, e a importância da consagração de um regime que, proibindo tais práticas, as sancione de forma exemplar, através de um regime sancionatório suficientemente dissuasor que, reflexamente, proteja os consumidores e garanta a conceção de produtos mais duráveis. Mas, esta problemática não pode nem deve, na perspetiva da DECO, dissociar-se da discussão atinente ao prazo de

garantia legal, nem da responsabilidade do produtor, aspetos que, de forma quase consensual, são considerados fundamentais à promoção da conceção de produtos mais duradouros e da própria concorrência.

Também no que tange à responsabilidade do produtor, essencial para combater o fenómeno e proteger os consumidores, a DECO defendeu estabelecer um período de inversão de ónus da prova integralmente coincidente com o período de garantia legal, no sentido de contribuir para que, a montante, o produtor, responsável pela conceção dos produtos e colocação no mercado, promova a conceção de produtos mais duradouros, e a jusante, garanta que responderá pelas faltas de conformidade que se manifestem no período de garantia, sendo responsabilizado por eventuais práticas de conceção deficientes.

No âmbito da discussão a respeito da transposição da Diretiva 2019/771, a DECO apelou no sentido da manutenção do prazo máximo de reparação de 30 dias ao abrigo da garantia legal, tal como anteriormente consagrado, criticando a alteração promovida que deixa os consumidores mais relutantes no que respeita à reparação e à mercê de prazos de reparação por vezes incompatíveis com as necessidades dos consumidores, sempre que a natureza e complexidade dos bens, a gravidade da falta de conformidade e o esforço necessário para a sua conclusão justifiquem um prazo superior a trinta dias.

A DECO defendeu, ainda, a introdução de um regime que responsabilizasse pela falta de conformidade o prestador do mercado em linha sempre que este tenha, como é frequente, uma influência determinante na celebração do contrato, por considerar que era necessária uma maior proteção dos consumidores que, cada vez mais, recorrem a modelos de negócio em crescimento, como as plataformas *Marketplace*.

II. O que já conseguimos

Embora a DECO defenda a implementação de um prazo de garantia mais longo, que melhor se coadune com a maior durabilidade de alguns bens, desde 2022 que o prazo de garantia de bens móveis foi estendido de dois, para três anos, permitindo aos

consumidores beneficiar de um prazo de garantia e reparação de bens defeituosos por um período mais extenso.

Face ao crescimento dos mercados em linha e paralelamente das dificuldades e problemas que os consumidores passaram a enfrentar ao adquirirem produtos através de plataformas *Marketplace*, a DECO cedo salientou a necessidade de garantir uma proteção adequada aos consumidores no que era, na altura, um novo modelo de negócio que colocava os consumidores numa posição de maior fragilidade.

Congratula-se, nesse sentido, a introdução em 2022 de um regime que vem finalmente responsabilizar o prestador do mercado em linha sempre que, tal como a DECO defendia, este tenha uma influência determinante na celebração do contrato.

No que respeita à durabilidade, a DECO tem há largos anos vindo a chamar à atenção para a necessidade de combater o fenómeno da obsolescência precoce.

A mais recente alteração à Lei de Defesa do Consumidor, vem pela primeira vez abordar a problemática da obsolescência, vedando ao profissional a adoção de quaisquer técnicas através das quais o mesmo visa reduzir deliberadamente a duração de vida útil de um bem de consumo a fim de estimular ou aumentar a substituição de bens, previsão que, embora muito aquém do necessário, se considera um sinal importante. De facto, a DECO salienta que, a problemática não se atém à obsolescência programada ou deliberada, conceito, de resto, de que a própria Comissão Europeia se tem afastado, reconhecendo a necessidade de abordar o problema de forma mais ampla. Simultaneamente a DECO reitera a importância de proibir um conjunto de práticas específicas que possam conduzir a falhas prematuras de produtos ou limitem a possibilidade da sua reparação, independentemente de o bem ter sido ou não deliberadamente concebido com uma vida útil limitada, e de criar um regime sancionatório suficientemente dissuasor que proteja os consumidores e garanta a conceção de produtos mais duráveis.

III. O que está a ser feito

A fim de consagrar um direito à reparação abrangente, dentro e fora da garantia, a Comissão Europeia tem desenvolvido trabalhos num conjunto de iniciativas com o objetivo de:

- Melhorar a conceção dos produtos (Iniciativa dos Produtos sustentáveis);
- Melhorar a informação ao consumidor sobre durabilidade e aspetos relativos à reparabilidade e combater práticas que visam diminuir a durabilidade dos produtos (Proposta de Diretiva relativa à capacitação dos consumidores para a transição ecológica);
- Rever, na ótica de promover um consumo mais sustentável, a Diretiva relativa à venda de bens;
- Estabelecer um novo direito à reparação aplicável caso o defeito surja ou se torne aparente fora da garantia (proposta de Diretiva relativa a regras comuns para a promoção da reparação de bens).

Concretamente a proposta de Diretiva relativa a regras comuns para a promoção da reparação de bens, a fim de reduzir a eliminação prematura de bens viáveis e de encorajar os consumidores a utilizarem os mesmos durante mais tempo, introduz medidas uniformes para promover a reparação e, assim, um consumo mais sustentável. Para tal, introduz uma obrigação de reparação, que impende sobre os produtores, e que se traduz na obrigatoriedade de estes repararem gratuitamente, contra um preço ou outro tipo de contraprestação, os defeitos dos bens para além da garantia legal, relativamente aos quais e na medida em que os requisitos de reparação estejam previstos em atos jurídicos da União. A proposta visa, ainda, melhorar a informação para incentivar os consumidores a reparar os seus produtos.

IV. O que queremos

A forma mais eficaz de prolongar a vida útil dos bens é melhorar a sua durabilidade, sendo necessária a adoção de várias medidas: desde uma melhor conceção dos

produtos (atendendo a todo o ciclo de vida e visando aspetos como a durabilidade, reparabilidade, reutilização); ao reforço dos direitos dos consumidores (mediante garantias legais mais longas para bens mais duradouros e a coincidência entre o período de garantia e inversão do ónus da prova); à melhoria da informação pré-contratual.

Quanto ao direito à reparação, a proposta de Diretiva relativa a regras comuns para a promoção da reparação de bens (doravante, proposta de Diretiva), introduz medidas para promover a reparação, estabelecendo uma obrigação para os produtores de reparar os defeitos dos produtos para além da garantia legal, visando simultaneamente melhorar a informação para incentivar os consumidores a reparar os seus produtos.

A DECO acolhe favoravelmente esta iniciativa e acompanha a importância de facilitar e verdadeiramente permitir a reparação, a fim de prolongar a vida útil dos produtos. No entanto, no entendimento da DECO, a alteração de fundo no que concerne à durabilidade exige e deveria partir da extensão dos prazos de garantia, e, por outro lado, promover a reparação, não pode significar uma redução dos direitos dos consumidores. Contudo, a proposta de Diretiva pretende limitar a escolha dos consumidores no âmbito da garantia, impondo a reparação de um produto defeituoso sobre a substituição sempre que a reparação for de custo igual ou inferior, o que, na perspetiva dos consumidores seria muito negativo. A escolha pelo consumidor, com limites, tal como atualmente estabelecido, é uma solução mais equilibrada.

A reparação deve ser incentivada, atrativa do ponto de vista financeiro para o consumidor no caso de o bem já não se encontrar ao abrigo da garantia e não deve ser imposta. De facto, nem sempre será a melhor opção e compatível com os interesses económicos dos consumidores, dependerá, nomeadamente do tipo de produto, da reparação em causa e de uma multiplicidade de fatores que importa aferir no caso concreto.

A DECO apela, por isso ao Parlamento e aos Estados-Membros que repararem este erro e a abordagem preconizada, de forma a que os consumidores beneficiem de garantias mais longas, tenham produtos que realmente durem mais tempo, e que

o novo direito à reparação não signifique, ao mesmo tempo, uma redução dos direitos dos consumidores no âmbito da garantia. É fundamental que a consagração do novo direito à reparação não signifique deixar por fazer as alterações necessárias em matéria de garantia legal, designadamente, no que respeita à extensão de prazos, em termos de inversão do ónus da prova, da responsabilidade do produtor, entre outros aspetos prioritários.

Por outro lado, e embora congratulemos o passo em frente dado pela Comissão Europeia com a apresentação desta proposta que aborda aspetos relevantes, a DECO considera que falta ambição em tornar verdadeiramente a reparação uma realidade acessível a todos os consumidores, e a sua primeira opção, e vê limitações importantes na atual redação, fazendo, de seguida um conjunto de recomendações e sugestões de alteração no que concerne especificamente aos aspetos abordados pela proposta de Diretiva.

Proposta de Diretiva relativa a regras comuns para a promoção da reparação de bens- recomendações e sugestões de alteração

Âmbito do direito à reparação

Um verdadeiro direito à reparação não se deverá bastar com o direito a exigir a reparação contanto que se encontrem previstos os requisitos de reparação em atos jurídicos da União. No entendimento da DECO, o direito à reparação exige um mercado competitivo no setor e deverá incluir outros elementos fundamentais, como preços também eles razoáveis e competitivos, nomeadamente através de medidas fiscais de redução do IVA, preços acessíveis para peças sobressalentes, disponibilidade de peças e manuais de reparação, entre outros aspetos. Não obstante, e embora a proposta de Diretiva estabeleça que os produtores devam assegurar que os reparadores independentes tenham acesso a peças sobressalentes e a informações e ferramentas relacionadas com a reparação, em conformidade com as obrigações decorrentes da legislação da União, a proposta não aborda dois dos principais obstáculos à reparação, a saber, o preço da reparação e das peças sobressalentes que

condicionam a viabilidade da reparação, e a duração do procedimento de reparação, o que poderá esvaziar o direito à reparação.

A proposta de Diretiva peca, ainda, por não considerar mecanismos de financiamento que encorajem o recurso à reparação dos bens e reduzam o custo para consumidores e operadores económicos, parecendo esquecer que, por toda a Europa têm sido postos em prática vários programas de financiamento, como o bónus de reparação austríaco “Reparaturbonus” (reembolsando até 200 euros por aparelho reparado), que constituem importantes sinais ao mercado.

Custos e contrapartidas associados ao direito à reparação

De acordo com a redação da proposta de Diretiva, os Estados-Membros assegurarão que, a pedido do consumidor, o produtor repare, gratuitamente ou contra um preço ou outro tipo de contrapartida, os bens relativamente aos quais se encontram previstos requisitos de reparação nos termos referidos supra.

A DECO salienta a importância de os consumidores beneficiarem de reparações gratuitas durante o prazo de garantia que, como defende, deveria ser alargado.

Já no que respeita a faltas de conformidade não abrangidas pela garantia, por exemplo, causadas por fatores externos, é natural que seja exigido um valor razoável que, todavia, não deve tornar a reparação pouco atrativa para os consumidores.

A DECO teme, contudo, que a ampla liberdade conferida e a ausência de uma forma de cálculo que limite a determinado percentual a margem de lucro, comprometa inexoravelmente o direito à reparação, na medida em que se os preços forem inoportáveis, embora o consumidor tenha em teoria e de acordo com a redação da norma o direito à reparação, na prática não o irá poder exercer. Nesse sentido, entende-se que a proposta deveria garantir que o custo de reparação exigido ao consumidor, cobrindo os custos efetivos da reparação e uma margem para o reparador, de forma a garantir concorrência e operadores no mercado, não excedesse um determinado valor (absoluto ou relativo, considerando o custo de um produto novo equivalente).

Direito à reparação – durante quanto tempo?

A DECO estranha que a proposta de Diretiva não explicita o período durante o qual o consumidor poderá exigir o direito à reparação, o que poderá trazer um grau de incerteza indesejável para consumidores e operadores económicos.

É certo que, nos termos da proposta de Diretiva o produtor não será obrigado a reparar bens, quando a reparação for impossível e que, a reparação será obrigatória apenas e na medida em que estejam previstos requisitos de reparação nos atos jurídicos da União enumerados no Anexo II. Assim, e designadamente a partir do momento em que o produtor não seja já obrigado a disponibilizar peças sobressalentes, a reparação poderá considerar-se impossível, dada a ausência de peças necessárias à reparação.

A DECO considera que o prazo durante o qual o consumidor poderá exigir a reparação deve atender à especificidade do produto e ser baseado na expectativa de duração do mesmo, mas entende que tal necessita de ser clarificado.

Obrigação de reparação – quem será responsável?

A proposta de Diretiva estabelece a responsabilidade em primeira linha da obrigação de reparação ao produtor, prevendo a responsabilidade subsidiária de uma sequência de operadores económicos alternativos quando o produtor obrigado a reparar estiver estabelecido fora da União. Nesse caso, a Diretiva prevê que será o representante autorizado na União a cumprir a obrigação, se este não existir, será o importador, e na ausência deste, será o distribuidor.

A DECO reconhecendo embora que o produtor estará, regra geral, em melhor posição para garantir a reparação do bem, entende, porém, que o vendedor está frequentemente numa posição de maior proximidade dos consumidores, considerando, por isso, que à semelhança do que ocorre em Portugal em matéria de garantia legal e que desejavelmente deveria ser extensível ao nível da UE, deverá ser consagrada a responsabilidade solidária de produtor e vendedor, permitindo ao consumidor, exercer o direito à reparação junto de um ou outro, consoante o que se

revelar melhor no caso concreto. Solução diversa e a ausência de alinhamento com o regime das garantias poderá, de resto, trazer confusão indesejável acerca de quem é responsável na situação concreta.

Informação sobre a obrigação de reparação

A proposta de Diretiva determina que os Estados-Membros assegurarão que os produtores informem os consumidores da obrigação de reparação e forneçam informações sobre os serviços de reparação de uma forma facilmente acessível, clara e compreensível, por exemplo através da plataforma online prevista. No entanto, o produtor será livre de determinar os meios através dos quais informa o consumidor.

A DECO considera que a falta de harmonização e de um modelo normalizado pode colocar em causa a prestação de informação ao consumidor e prejudicar o exercício do direito à reparação. De resto, entendendo que o consumidor deve ser informado logo no momento da celebração do contrato acerca do direito à reparação, à semelhança do que sucede no que respeita à garantia legal. Uma hipótese a considerar seria a prestação da informação na própria embalagem do produto que é aposta pelo produtor.

Formulário Europeu de Informação sobre Reparação

De forma a facilitar a escolha e comparação pelos consumidores dos serviços de reparação, a proposta de Diretiva estabelece a obrigação de os reparadores fornecerem informações-chave normalizadas sobre os serviços de reparação através do Formulário Europeu de Informação sobre Reparação, sendo que os reparadores devem fornecer tal orçamento padronizado apenas mediante solicitação do consumidor e se o reparador pretender prestar o serviço de reparação ou for obrigado a reparar.

Assim, o consumidor poderá igualmente optar por não solicitar o formulário e celebrar um contrato de prestação de serviços nos termos das informações pré-contratuais fornecidas de acordo com a Diretiva relativa aos direitos dos consumidores.

Com efeito, conforme previsto, o reparador pode solicitar ao consumidor que pague os custos incorridos para fornecer a informação normalizada, devendo, contudo, informar o consumidor sobre tais custos antes de este solicitar o formulário, o que poderá demover os consumidores de solicitar este orçamento padronizado. A proposta de Diretiva salienta, aliás, que os consumidores podem abster-se de solicitar o formulário quando considerarem que os custos com a sua obtenção são elevados. Nestes termos, face ao custo eventualmente subjacente, e atento o alcance das obrigações de informação pré-contratual já aplicáveis, a DECO considera que este instrumento possa ter um efeito limitado, não obstante o maior detalhe em termos de informação que, incluirá a natureza do defeito e o tipo de reparação sugerida; o preço ou, se este não puder ser calculado antecipadamente, a forma como deve ser calculado e o preço máximo para a reparação; o tempo estimado para completar a reparação, a disponibilidade de bens de substituição, se aplicável, entre outros elementos.

A DECO vê, por outro lado, com apreensão que no considerando (10) seja referido que a fim de salvaguardar tanto quanto possível a liberdade contratual dos reparadores que não sejam produtores, aos quais se aplica uma obrigação de reparação, para poderem decidir se celebram ou não um contrato, os reparadores devem permanecer livres de decidir não celebrar o contrato, inclusive em situações em que tenham fornecido o Formulário Europeu de Informação sobre Reparação. Com efeito, em tais situações e na medida em que o formulário poderá ter um custo subjacente, não se afigura aceitável que o reparador possa decidir não celebrar o contrato quando o fornecimento do formulário tenha gerado custos para o consumidor, a menos que o reparador fique obrigado à devolução da quantia paga.

A DECO salienta a importância de as condições especificadas no formulário vincularem o reparador e fazerem parte integrante do contrato de prestação de serviços, se este for celebrado no prazo de 30 dias. A DECO entende, aliás, que o formulário deveria mencionar igualmente o período de validade das condições especificadas no mesmo, de forma a dar maior segurança ao consumidor de recusar outras ofertas concorrentes. Discorda-se, porém, que, por acordo entre o reparador e

o consumidor, possam ser alteradas as condições de reparação e/ou o prazo de validade das mesmas, por se considerar que tais exceções são, regra geral, utilizadas em prejuízo do consumidor, além de poderem limitar a possibilidade de os consumidores poderem solicitar, obter e comparar em tempo útil várias propostas de orçamento.

Finalmente, salienta-se que o local da reparação mencionado no Anexo I da Diretiva poderá não coincidir com o local onde o consumidor deve disponibilizar o bem para reparação mencionado na al. h) do n.º 4 do artigo 4.º, razão pela qual se entende necessário harmonizar a referida alínea com o disposto no Anexo I.

Plataforma online com ofertas de reparação e de bens recondicionados

A DECO acompanha a importância de fomentar uma plataforma em linha que permita aos consumidores procurar e comparar ofertas de reparação, aceder a ofertas de bens recondicionados, incentivado, dessa forma, a escolha pela reparação, em detrimento da compra de bens novos, proposta que congratula enquanto primeiro passo, ainda que limitado, para apoiar os consumidores que procuram opções de reparação. No entanto, a DECO defende que ferramentas comparativas como a prevista na proposta de Diretiva devem estar sujeitas a um mecanismo de pré-aprovação ou, pelo menos, de verificação.

Vê-se, assim, com preocupação que, conforme decorre da proposta de Diretiva, os Estados-Membros devam apenas assegurar que, no seu território, exista pelo menos uma plataforma em linha que permita pesquisar reparadores, que poderá ser uma plataforma já existente ou explorada por particulares, se preencher as condições estabelecidas na proposta, que se consideram, pelo supra referido, insuficientes.

Alteração à Diretiva 2019/771 – escolha entre a reparação e a substituição em caso de falta de conformidade no âmbito da garantia

A DECO opõe-se fortemente à alteração da Diretiva 2019/771 nos termos propostos, que significará uma redução dos direitos dos consumidores, pois mediante a mesma,

o consumidor apenas poderá beneficiar da substituição em caso de falta de conformidade, quando esta representar um custo inferior face à reparação. A DECO salienta que, embora seja importante incentivar a reparação, o caminho não deverá ser impor a reparação, até porque nem sempre a reparação é a melhor opção para repor a conformidade entre o bem e o contrato.

Igualmente criticável é o facto de a proposta não esclarecer quem deve verificar se a reparação é economicamente mais acessível do que a substituição e através de que metodologia é que essa verificação será efetuada.

Sendo inegável a urgência rumo a uma transição ecológica e à adoção de comportamentos mais sustentáveis, tal deve fazer-se removendo barreiras, responsabilizando os produtores pelos produtos que fabricam e colocam no mercado, não limitando a escolha dos consumidores.

DECO

SEMPRE CONSIGO

deco.pt



CONTACTE-NOS:

DECO LISBOA (SEDE)

R. de Artilharia Um, n.º 79, 4.º
1269-160 Lisboa
Tel.: 21 371 02 00
deco@deco.pt

DECO DELEGAÇÕES

DECO MINHO

Av. Batalhão Caçadores 9,
n.º 279 4900-341 Viana do Castelo
Tel.: 258 821 083
deco.minho@deco.pt

DECO NORTE

R. da Torrinhã, n.º 228 H, 5.º
4050-610 Porto
Tel.: 223 391 960
deco.norte@deco.pt

DECO CENTRO

R. Padre Estevão Cabral,
n.º 79, 5.º, Sala 504
3000-317 Coimbra
Tel.: 239 841 004
deco.centro@deco.pt

DECO RIBATEJO E OESTE

R. Eng. António José Souto
Barreiros Mota, n.º 6 L
Tel.: 243 329 950
deco.ribejoeoeste@deco.pt

DECO ALENTEJO

Travessa Lopo Serrão,
n.º 15A e 15B, r/c
7000-629 Évora
Tel.: 266 744 564
deco.alentejo@deco.pt

DECO ALGARVE

R. Dr. Coelho de Carvalho, n.º 1 C
8000-322 Faro
Tel.: 289 863 103
deco.algarve@deco.pt

DECO MADEIRA

Loja do Município do Caniço
Rua Doutor Francisco Peres
9125-014 Caniço
Tel.: 968 800 489
deco.madeira@deco.pt

fale connosco ↪



WhatsApp 966 449 110