

Índice

Introdução		Crédito	72
Livro de reclamações	10	Seguros	76
Locais onde é obrigatório	10		
O que fazer no local	11		
Recorrer ao livro de reclamações eletrónico	12	CAPÍTULO 4	
Sanções e indemnizações	12	Propriedade e vizinhança	
As estratégias de ação	13	Compra e venda de propriedades	86
A interpelação	13	Obras em casa	94
Os meios de pressão	14	Vizinhança	98
O acordo entre as partes	16		
Os tribunais	20	Condomínio	103
		Outros bens	106
CAPÍTULO 1			
Compras e serviços		CAPÍTULO 5	
Serviços essenciais	24	Arrendamento	
Compras e garantias	31	Contratos	110
Viagens e turismo	38	Rendas	121
		Obras e outras despesas	122
CAPÍTULO 2			
Responsabilidade civil e administração pública		CAPÍTULO 6	
Danos e perdas	48	Trabalho	
Infrações, Justiça e Administração Pública	56	Contratos	130
		Exclusividade e outras especificidades	135
CAPÍTULO 3		Erros e alterações do salário	139
Bancos e seguradoras		Férias, faltas e Segurança Social	140
Meios de pagamento	68		

Igualdade e discriminação 144

Danos e perdas 146

CAPÍTULO 7 **Família**

Paternidade, adoção e filhos menores 150

Filhos adultos e apoio aos pais 154

Separação e divórcio 156

Dívidas e heranças 159

Legislação em vigor 164

Índice remissivo 171

Introdução

CARACTERÍSTICAS DO PRAZO DE REFLEXÃO

Tipo de venda ou serviço	Duração	Início do prazo	Obrigações das partes
<ul style="list-style-type: none"> – por correspondência, cupão publicado em jornal ou revista ou anúncio transmitido pela rádio ou TV; – por telefone, por fax ou pela internet; – no domicílio do consumidor ou no seu local de trabalho; – numa reunião ou excursão, num salão ou exposição ou por contacto do vendedor 	14 dias seguidos	celebração do contrato, receção do bem ou início do serviço	o vendedor terá de devolver tudo o que lhe tiver sido entregue pelo consumidor
crédito ao consumo	14 dias seguidos	celebração do contrato ou, se posterior, entrega do contrato e de toda a informação obrigatória ao consumidor	o consumidor terá de devolver o capital e pagar os juros entretanto vencidos
direitos reais de habitação periódica ou de habitação turística (<i>time-sharing</i>), cartões de férias	14 dias seguidos	celebração do contrato ou, se posterior, entrega do formulário de resolução ao consumidor	o vendedor terá de devolver tudo o que lhe tiver sido entregue pelo consumidor
seguros de vida, acidentes pessoais e saúde com duração superior a seis meses	30 dias seguidos	receção da apólice ou assinatura do contrato, se, nesta data, o consumidor já tiver ao seu dispor toda a informação relevante que deve constar da apólice	o consumidor terá de pagar a parte do prémio correspondente ao período já decorrido e o custo dos exames médicos, se estes estiverem a seu cargo
outros seguros contratados à distância, com exceção dos seguros com duração inferior a um mês e dos seguros de viagem ou bagagem	14 dias seguidos	receção da apólice ou assinatura do contrato, se, nesta data, o consumidor já tiver ao seu dispor toda a informação relevante que deve constar da apólice	o consumidor terá de pagar a parte do prémio correspondente ao período já decorrido e o custo dos exames médicos, se estes estiverem a seu cargo

10 Recebi em casa um produto que não encomendei e agora querem que o pague. Tenho de fazê-lo?

Se não pediu o produto, não está obrigado a pagá-lo. Pode ficar com ele, ou, se quiser, devolvê-lo, devendo ser reembolsado das despesas com a devolução até 30 dias depois de as ter efetuado. Convém comunicar ao destinatário o montante dos encargos, para que este possa fazer o reembolso. É importante guardar os comprovativos das despesas, que servirão de prova num eventual litígio. O vendedor não pode assumir que o silêncio do consumidor significa que concorda com a compra e que está disposto a pagar o bem.

11 Levei o meu computador a reparar e informei o empregado de que só estaria interessado na reparação até ao valor de 50 euros. Uma semana depois, telefonaram-me da loja, dizendo que o aparelho estava pronto e que a reparação custava 100 euros. Isto vai contra o que foi combinado e não estou na disposição de pagar. O que posso fazer?

A loja efetuou um serviço que o cliente não solicitou, pelo que não tem de pagá-lo. Tendo em conta as indicações dadas ao empregado, no momento da entrega, a loja apenas estava autorizada a efetuar a reparação até ao valor de 50 euros. Ultrapassando-o, só poderia avançar depois de autorizada pelo cliente. Nesta situação, apresentam-se duas opções: ou o cliente leva o computador como se encontra e paga apenas os 50 euros que se tinha mostrado disposto a gastar; ou, não chegando a acordo com a loja, esta terá de desfazer o trabalho realizado e, eventualmente, retirar as peças que tiver colocado, para lhe devolver o aparelho nas condições em que foi entregue.

12 Comprei uma máquina fotográfica e só quando cheguei a casa constatei que não tinha instruções em português. Telefonei de imediato para a loja e fui informado de que o importador tinha decidido não traduzir o manual. Assim, não consigo utilizar todas as potencialidades do aparelho. O que posso fazer?

Todos os bens e serviços comercializados em Portugal têm de disponibilizar informação em português, nomeadamente no que se refere a rótulos, embalagens, prospetos, catálogos e manuais de instruções. A única exceção são os bens adquiridos pela internet a fornecedores que não estejam no mercado nacional. Por isso, se pretender manter o negócio contacte novamente a loja e dê-lhe um prazo para lhe disponibilizar toda a informação de que necessita em português. De preferência, faça-o através de carta registada, com aviso de receção, para guardar prova. Se a loja não atender o seu pedido, pode devolver a máquina e exigir o montante pago, uma vez que se considera que o vendedor não está a cumprir a sua parte no contrato.

A ausência de instruções em português deve ser denunciada à Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE), entidade competente para fiscalizar e sancionar o fabricante do produto, o importador, o distribuidor, o vendedor ou outro interveniente na transação. A reclamação pode ser apresentada diretamente àquele organismo, mas também através do livro de reclamações existente na loja ou eletrónico.

13 Comprei uma saia, mas, ao vesti-la pela primeira vez, apercebi-me de que tinha um defeito que nem eu nem a vendedora tínhamos visto na loja. Como o defeito não tem arranjo e não existia outra saia igual, a vendedora propôs-me

que leve um vale no valor da saia. Posso recusar o vale e exigir a devolução do dinheiro?

Sim. Quando um bem tem defeitos o vendedor deve arranjá-lo ou substituí-lo, de acordo com o que seja mais razoável. Mas, quando nenhuma destas alternativas é possível, o cliente pode exigir a anulação do negócio, devolvendo o bem e recebendo o valor que pagou por ele. A entrega de um vale nesse montante, para futura utilização na loja, é geralmente a solução apresentada ao cliente. No entanto, não pode ser imposta. Se este não for cliente habitual da loja ou, por qualquer razão, não estiver interessado no vale, pode exigir a devolução do dinheiro. A única exceção seria se a vendedora tivesse avisado a cliente da existência do defeito e esta, ainda assim, tivesse mantido o interesse em comprar a saia. Neste caso, já não poderia exigir a troca nem a devolução do dinheiro. Por vezes, encontram-se à venda produtos com defeito a preços apetecíveis. Se isso estiver devidamente anunciado, o cliente não pode depois reclamar devido à existência do defeito.

14 Encomendei um artigo através da internet, mas já passaram cinco semanas e ainda não o recebi. O que posso fazer?

Tratando-se de uma empresa sediada na União Europeia, se nada ficar acordado em contrário o vendedor deve fazer chegar o bem ao consumidor no prazo máximo de 30 dias (noutros países, o prazo varia). Não o fazendo, este pode pôr fim ao contrato e pedir a devolução das quantias pagas. Quando o vendedor percebe que não vai cumprir o contrato, devido a indisponibilidade do bem, tem de informar o comprador e reembolsá-lo no prazo máximo de 30 dias, a contar do dia seguinte ao da encomenda. Decorrido este prazo sem que efetue o reembolso, fica obrigado a entregar, no prazo de 15 dias, o dobro do que o consumidor pagou. Pode, até, ter de indemnizá-lo por danos causados. Na situação em análise, como já passaram os 30 dias, pode pedir a restituição do que pagou. No entanto, se continuar interessado no produto, contacte a empresa para esclarecer o atraso. Dê-lhe um prazo (por exemplo, oito ou 15 dias) para que a entrega seja feita. Indique ainda que, findo esse prazo, deixa de ter interesse no negócio e este fica sem efeito, pelo que solicita o reembolso.

15 Comprei uma máquina de lavar louça que avariou. O que posso exigir do vendedor para que corrija a situação?

Desde 1 de janeiro de 2022 que os bens móveis, como os eletrodomésticos, beneficiam de um período de garantia de bom funcionamento de

três anos. Se o problema surgir nos primeiros 30 dias e o comunicar ao vendedor nesse prazo, o consumidor pode escolher entre a substituição por outro bem igual ou equivalente e a anulação do negócio, sem encargos de qualquer espécie para si, com a consequente devolução do dinheiro ao comprador e do artigo ao vendedor. Decorridos os 30 dias, mantém-se a possibilidade de substituição e acresce a de reparação, exceto se esta for impossível ou, comparativamente, impuser custos desproporcionados ao vendedor (por exemplo, porque ultrapassam o valor do bem). Se nenhuma destas opções for viável, restam uma redução proporcional do preço ou a rescisão do contrato, para a qual o consumidor devolve a máquina e recebe o reembolso do montante pago. Sempre que houver uma reparação, durante os três anos de garantia, a máquina beneficia de um prazo de garantia adicional de seis meses, por reparação, até ao limite de quatro reparações.

16 O frigorífico que comprei deixou de funcionar poucos meses depois. A loja enviou-me um técnico que rapidamente resolveu o problema e nada cobrou pela reparação, mas pediu-me 15 euros pela deslocação. Tenho de pagar?

Não. O técnico agiu de forma correta ao não cobrar pela reparação do frigorífico, dado que este tinha menos de três anos e, portanto, estava no prazo mínimo de garantia definido por lei. Mas a cobrança do custo de deslocação não é legítima. É certo que o técnico teve de suportar algumas despesas com a ida a casa do cliente. No entanto, esta deslocação só foi necessária porque o frigorífico deixou de funcionar. Como a avaria ocorreu no prazo de garantia, a reparação é da inteira responsabilidade da loja, sem qualquer custo para o cliente, incluindo as despesas de transporte, mão-de-obra e material. A lei é bem clara quanto a este aspeto.

17 Comprei, em segunda mão, um carro ao qual o vendedor atribuiu a garantia de seis meses. A garantia não deveria ter uma duração maior?

À semelhança do que acontece com os bens novos, também os usados têm um prazo de garantia de bom funcionamento de três anos a partir da data de entrega. A única exceção são as vendas efetuadas por particulares, em que só existe garantia se ainda decorrer o período de que beneficiava quem agora está a vender. No entanto, mesmo quando o carro vendido por um particular já não tinha garantia, tem de servir para o fim a que se destina. Se apresentar problemas graves pouco depois da venda, o comprador pode anular o negócio por ter sido enganado. Mas terá de provar que houve dolo ou má-fé do vendedor.

Desde 1 de janeiro de 2022, a garantia dos bens vendidos em segunda mão por um profissional pode ser de apenas 18 meses, se houver acordo entre as partes. Na falta de acordo, prevalece o prazo de três anos. Não pode, pois, ser o vendedor a impor algo diferente no contrato. Se o fizer, não será válido. Ocorrendo uma avaria durante o período de garantia, numa primeira fase o comprador tem direito a que o bem seja substituído ou a anular o negócio, com devolução integral do montante pago (veja também a resposta à pergunta n.º 15). Se, após a denúncia do defeito, o vendedor nada fizer, o consumidor dispõe de dois anos para fazer valer os seus direitos em tribunal. Para que seja possível comprovar o local e a data em que o bem foi adquirido, será útil guardar o comprovativo do pagamento (de preferência a fatura ou talão de compra, mas também pode ser o talão de Multibanco). Na sua ausência, verifique se tem ficha de cliente ou se deixou outros registos na loja, como o número de identificação fiscal ou de telemóvel, através dos quais seja possível identificar a transação. Ao comprar um carro usado, exija também o livro de revisões do veículo, para verificar se estas foram feitas com a regularidade indicada pelo fabricante e para comparar os quilómetros nele inscritos com os que constam do conta-quilómetros. Por vezes, estes dados são falsificados para obter um melhor preço de venda, prática que pode constituir um crime de burla, cuja pena de prisão vai até três anos.

18 Que impostos tenho de pagar ao comprar um carro novo?

Em Portugal, a aquisição de um carro novo está sujeita ao pagamento de dois impostos: o Imposto Sobre Veículos (ISV), que favorece os veículos menos poluentes, e o Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA). A taxa de ISV correspondente à cilindrada e à componente ambiental do veículo é aplicada ao preço-base. Quanto ao IVA (23%), deveria ser calculado da mesma forma, mas incide sobre o preço-base já acrescido de ISV. Ou seja, o montante do ISV também paga IVA. Além dos impostos, as despesas associadas à compra de um automóvel incluem o seguro e os custos administrativos (por exemplo, despesas de registo). Embora não seja pago no momento da aquisição, convém ainda ter em conta que, ao longo da utilização do veículo, terá de pagar anualmente, no mês da matrícula, o Imposto Único de Circulação (IUC).

19 Tenho um grau de incapacidade superior a 60% e ouvi dizer que isso me permitia pagar menos impostos na compra de carro. É assim?

Sim, é verdade. Algumas pessoas estão isentas do pagamento do Imposto sobre Veículos (ISV). É o caso de quem:

- tendo mais de 18 anos, sofra de incapacidade motora igual ou superior a 60% e tenha muitas dificuldades em deslocar-se na via pública sem ajuda e em utilizar transportes públicos;
- seja considerado multideficiente profundo, ou seja, além dos problemas abrangidos na alínea anterior, apresente outro tipo de limitações que lhe confirmem um grau de incapacidade igual ou superior a 90%, esteja impedido de conduzir e disponha de um atestado que o comprove;
- se mova exclusivamente em cadeira de rodas e apresente um grau de incapacidade, pelo menos, de 60%;
- apresente deficiência visual igual ou superior a 95%;
- seja deficiente das Forças Armadas, com uma incapacidade igual ou superior a 60%.

Os graus de incapacidade estão definidos na Tabela Geral de Incapacidades, publicada em Diário da República. Para provar à Autoridade Tributária que reúne estas condições, precisa de apresentar uma declaração emitida há menos de cinco anos por uma junta médica. Por norma, só pode ser pedida uma isenção a cada cinco anos. O pedido de isenção do imposto é entregue no Portal das Finanças (www.portaldasfinancas.gov.pt > Serviços Aduaneiros > IEC/ISV > Declaração Aduaneira de Veículos).

O veículo pode ser conduzido pelo próprio, se tiver capacidade para isso, pelo unido de facto ou pelo cônjuge que com ele viva em economia comum. Havendo autorização da Direção-Geral das Alfândegas e dos Impostos Especiais sobre o Consumo, e desde que a pessoa com deficiência seja um dos ocupantes, podem ainda conduzir a viatura ascendentes e descendentes em 1.º grau que com ele vivam em economia comum e por outras pessoas por ele designadas, até ao máximo de duas. Quando não for conduzido pelo próprio, o automóvel não pode afastar-se mais do que 60 quilómetros da sua residência habitual (ou, eventualmente, de uma segunda residência). Se for encontrada a uma distância superior, a viatura pode ser apreendida.

A isenção aplica-se apenas a automóveis ligeiros com um baixo nível de emissão de CO₂ (NEDC até 160 g/km ou WLTP até 184 g/km) e não pode ultrapassar 7800 euros. Ou seja, se o imposto devido superar este valor, terá de ser o proprietário a pagar a diferença. Por exemplo, se o ISV do veículo for de 8100 euros, paga 300 euros. O limite de emissões de CO₂ é mais elevado (NEDC até 180 g/km ou WLTP até 207 g/km) quando, por imposição da declaração de incapacidade, o veículo a adquirir tenha mudanças automáticas. Não há limite para os veículos especialmente adaptados ao transporte de pessoas que se deslocam em cadeira de rodas. O beneficiário só pode pedir nova isenção para comprar outro veículo passados cinco anos, a menos que o carro tenha um acidente que o inutilize, seja alvo de furto ou roubo e não

apareça num prazo de seis meses ou se revele inadequado à incapacidade do proprietário se esta se agravar e não for possível adaptá-lo. Durante um ano, não pode vender o automóvel e se, passado esse prazo, o fizer antes de completados os cinco anos, terá de pagar a parte proporcional do imposto. Por exemplo, se a venda for feita ao fim de dois anos, há a pagar o correspondente a $\frac{2}{5}$ do imposto.

20 Fui contactado pelo Fisco para pagar o imposto único de circulação de um carro que vendi há vários anos. O que devo fazer?

Por vezes, o Fisco notifica, para pagarem o IUC referente a anos anteriores, proprietários que já venderam o automóvel ou o deram para abate e, portanto, não têm qualquer obrigação de pagamento. Isso deve-se a problemas relacionados com os registos do Instituto da Mobilidade e dos Transportes (IMT). Pode ter acontecido que o contribuinte se tenha esquecido de atualizar a situação do carro ou de cancelar o registo. Se assim for, terá de provar que já não é proprietário da viatura, através do documento de compra e venda ou do certificado de abate. Neste último caso, é importante que se certifique junto do IMT de que a matrícula já foi cancelada.

Quando um particular vende um carro, o novo proprietário tem 60 dias para alterar o registo. Por isso, assim que passarem dois meses sobre a venda, consulte o Portal das Finanças e verifique se o carro ainda está em seu nome. Se assim for, contacte o comprador para proceder à atualização. Caso este nada faça, pode pedir a apreensão do veículo, por falta de regularização da propriedade. É possível fazê-lo, mediante o pagamento de dez euros, na conservatória do registo automóvel, num balcão do IMT ou através do portal www.automovelonline.mj.pt. O veículo será apreendido pela polícia. No entanto, se, ao fim de seis meses, o registo continuar por fazer ou o carro não tiver sido apreendido, solicite à polícia um documento que ateste que o carro não foi encontrado. Na posse deste documento, peça o cancelamento da matrícula no IMT.

Viagens e turismo

21 A publicidade ao hotel que reservei para as férias anunciava a existência de piscina e quartos com vista para o mar. Quando lá cheguei, o quarto que me foi destinado tinha vista para a autoestrada e a piscina estava encerrada para

obras. O hotel declinou qualquer responsabilidade e tive de pagar o preço previsto. Sinto-me prejudicado e gostaria de saber o que posso fazer para ser compensado.

A informação dirigida aos consumidores deve ser leal, completa e não recorrer a artifícios que possam induzir em erro. Considera-se que toda a publicidade faz parte da proposta contratual, significando isso que obriga o hotel. Se apresentar imagens de quartos com determinadas características e equipamentos disponíveis para todos os hóspedes (piscina, campo de ténis, ginásio, parque infantil, etc.) terá de disponibilizá-los, ainda que, para a utilização de alguns, possa exigir um pagamento adicional. Mas tudo tem de estar claramente indicado nas condições apresentadas ao consumidor.

No caso presente, é necessário começar por apurar se o hotel garantia que todos os quartos, ou apenas alguns, tinham vista para o mar. Em certos estabelecimentos, os quartos com essas características até têm um custo superior. Se o consumidor foi induzido em erro, terá direito a ser compensado, uma vez que o serviço fornecido não correspondeu ao anunciado. E o mesmo pode dizer-se quanto à impossibilidade de utilizar a piscina, que só não daria origem a compensação se o hotel tivesse avisado que esta se encontrava indisponível durante o período reservado pelo cliente.

Perante as falhas indicadas, solicite um desconto no preço pago (ou a pagar, se ainda não o tiver feito). Se o hotel não aceitar, tratando-se de um estabelecimento localizado em Portugal, registre o sucedido no livro de reclamações, presencialmente ou na internet (www.livroreclamacoes.pt/inicio/reclamacao). O assunto será apreciado pela ASAE. Se o diferendo não for resolvido, pode recorrer aos centros de arbitragem de conflitos de consumo e, em última análise, aos tribunais. Para estabelecimentos situados num dos países da União Europeia, na Noruega ou na Islândia, pode recorrer, já em território nacional, ao Centro Europeu do Consumidor. Para mais detalhes sobre estas formas de resolução do problema, veja a introdução deste livro, a partir da página 10.

22 Durante a nossa estada num hotel, o meu casaco de couro e algumas joias da minha mulher desapareceram. O hotel diz que não é responsável. Será mesmo assim?

Os estabelecimentos hoteleiros devem ter um serviço de guarda de valores ao dispor dos clientes. Além disso, em cada quarto deve estar afixada informação a referir que o hotel não se responsabiliza pelo dinheiro, joias e outros objetos que sejam deixados no quarto. Portanto, a menos que os tenha deixado à guarda do hotel ou no cofre e, ainda assim, os objetos tenham desaparecido, dificilmente conseguirá responsabilizar o hotel. Sendo isto verdade em relação às joias, é, no entanto, de difícil aplicação a