

Lei nº 88/V/98 de 31 de Dezembro

Por mandato do povo, a Assembleia Nacional decreta, nos termos da alínea b) do artigo 186º da Constituição, o seguinte:

CAPITULO I **Disposições Gerais**

Artigo 1º **(Objecto)**

A presente Lei aprova o regime jurídico de protecção e defesa dos consumidores, definindo as funções do Estado e das autarquias locais, os direitos dos consumidores e a intervenção das associações de consumidores.

Artigo 2º **(Definição)**

Considera-se o consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados à uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma actividade económica que vise a obtenção de benefícios.

Artigo 3º **(Âmbito)**

A presente lei aplica-se aos bens, serviços e direitos fornecidos por quaisquer entidades privadas e públicas nomeadamente sociedades comerciais, associações, agrupamento de empresas, cooperativas, organismos da Administração Pública ou das autarquias locais, pessoas colectivas públicas, empresas públicas, de capitais públicos ou detidos maioritariamente pelo Estado ou autarquias locais e empresas concessionárias de serviços públicos.

Artigo 4º **(Funções gerais de protecção do Estado e das autarquias locais)**

1. Incumbe ao Estado e às autarquias locais proteger o consumidor, designadamente através do apoio à constituição e funcionamento das associações de consumidores, bem como à execução do disposto da presente lei.
2. A incumbência geral do Estado na protecção dos consumidores pressupõe a intervenção legislativa e regulamentar adequada em todos os domínios envolvidos.

Artigo 5º **(Função de formação e informação)**

1. Incumbe ao Estado a promoção de uma política educativa para os consumidores, pela integração, através da concretização em programas e nas actividades escolares, bem como nas acções de educação permanente, de matérias relacionadas com o consumo e dos direitos dos consumidores, usando, designadamente, os meios tecnológicos próprios numa sociedade de informação.
2. Incumbe ao Estado e às autarquias locais desenvolver acções e adoptar medidas tendentes à formação e à educação do consumidor, designadamente através de:
 - a) Concretização, no sistema educativo, em particular no ensino básico e secundário, programa de actividades de educação para o consumo;
 - b) Apoio às iniciativas que neste domínio sejam promovidas pelas associações de consumidores;
 - c) Promoção de acções de educação permanente de formação e sensibilização para o consumo em geral;
 - d) Promoção de uma política nacional de formação de formadores e de técnicos especializados na área do consumo.
3. Os programas de carácter educativo difundidos no serviço público de rádio e de televisão devem integrar os espaços destinados à educação e formação do consumidor.
4. Na formação do consumidor devem igualmente ser utilizados meios telemáticos, designadamente através de redes nacionais e mundiais de informação, estimulando-se o recurso a tais meios pelo sector público privado e cooperativo.

Artigo 6º **(Função de informação em geral)**

1. Incumbe ao Estado desenvolver acções e adoptar medidas tendentes à informação em geral do consumidor designadamente através de:
 - a) Apoio às acções de formação e informação promovidas pelas associações de consumidores;

- b) Criação de base e dados e arquivos acessíveis, de âmbito nacional, no domínio do direito do consumo e direitos do consumidor, destinados a difundir a informação geral e específica e de acesso livre.
- 2.O serviço público, de rádio e de televisão deve reservar espaços em termos que a lei definirá, para a promoção dos interesses e direitos do consumidor.
- 3.A informação ao consumidor é prestada em línguas portuguesa e cabo-verdiana.
- 4.A publicidade deve ser lícita, inequivocamente identificada e respeitar a verdade e os direitos dos consumidores.
- 5.As informações concretas e objectivas contidas nas mensagens publicitárias de determinado bem, serviço ou direito consideram-se integradas no conteúdo dos contratos que se venham, a celebrar após a sua emissão, tendo-se por não escritas as cláusulas contratuais em contrário.
- 6.Incumbem às autarquias locais desenvolver acções e adoptar medidas tendentes a informação em geral do consumidor designadamente através de:
- Integração da função informação e formação do consumidor nos serviços municipais competentes;
 - Adopção de mecanismos de acompanhamento, supervisão e controlo das medidas de defesa do consumidor;
 - Criação de serviços municipais de informação ao consumidor;
 - Constituição de conselhos municipais de consumo, com representação, designadamente, de associações de interesses económicos e de interesses dos consumidores.

CAPITULO II

Direito dos consumidores 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 direitos 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 seus 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 prestados efectuados por empresas funcionando em regime de monopólio e exclusivo / ou que sejam concessionários de serviço público.

Artigo 8º **(Direito à qualidade de bens e serviços)**

- Os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazerem os fins e as necessidades a que destinam e que produzem efeitos que se lhes atribui, segundo as normas normalmente estabelecidas ou na falta delas de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor.
- Sem prejuízo do Estabelecimento de prazos mais favoráveis por convenção das partes ou pelos usos, o fornecimento de bens móveis não consumíveis está obrigado a garantir o seu bom funcionamento por período nunca inferior a um ano.
- O consumidor tem direito a uma garantia mínima de cinco anos para os imóveis.
- O decurso do prazo de garantia suspende-se durante o período de tempo em que o consumidor se achar privado de uso dos bens em virtude das operações de reparações resultantes de efeitos originários.

Artigo 9º **(Direito à protecção da saúde e da segurança física)**

- É proibido o fornecimento de bens ou 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 Administração Pública, 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 competente para a fiscalização do mercado.

3. 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 ao dever de informar)

1. O consumidor tem direito a receber informação geral e particular sobre todos os bens, serviços e direitos oferecidos no mercado pelo fornecedor para o consumo ou aquisição.
2. 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 assistências após a conclusão do negócio jurídico.
3. A obrigação de informar impede também sobre o produtor, o fabricante, o importador, o distribuidor, o embalador e o armazenista, para que cada elo do ciclo produção - consumo possa encontrar-se habilitado à cumprir a sua obrigação de informar o elo imediato até ao consumidor, destinatário final da informação.
4. 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 serviço ao potencial consumidor.
5. Quando se verifique falta de informação, informação insuficiente, ilegível ou ambígua que comprometa a utilização adequada do bem ou serviço, o consumidor goza do direito de retratação do contrato relativo à sua aquisição ou prestação, no prazo de sete dias úteis a contar da data da recepção do bem ou da data da celebração do contrato de prestação de serviços.
6. 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.
7. O dever de informar não deve 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 consumo.

Artigo 12º

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

1. Os serviços e as empresas que funcionam em regime de monopólio ou exclusivo e que fornecem 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
2. Os actos de corte ou interrupção de fornecimentos de bens e prestação de serviços quando se fundem em falta de pagamento de factura devem ser comunicados ao consumidor em antecedência de quinze dias em relação à data marcada para a sua execução.

Artigo 13º

(Direito à protecção dos interesses económicos)

1. O consumidor tem o direito à protecção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas do consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos.
2. Com vista à prevenção de abusos resultantes de contratos pré-elaborados, o fornecedor de bens e prestadores de serviços estão obrigados:
 - a) À redacção clara e precisa, em caracteres facilmente legível, das cláusulas contratuais gerais, incluindo as inseridas em contratos singulares;
 - b) À não inclusão de clausulas em contratos que originem significativo desequilíbrio em detrimento do consumidor.
3. À inobservância do disposto no número anterior fica sujeita ao regime de cláusulas contratuais gerais.
4. O consumidor não fica obrigado ao pagamento de bens ou serviços que não tenha previa e expressamente encomendado ou solicitado, ou que não constitua o cumprimento do contrato invalido, não lhe cabendo, do mesmo modo, o encargo da sua devolução ou compensação, nem a responsabilidade pelo risco de perecimento ou deterioração da coisa.
5. 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.

6. 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)

1. 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.
2. 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.
3. 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 denuncia ou decorridos sobre estes seis meses, não se contando para o efeito o tempo dispendido com as reparações.
4. Sem prejuízo do disposto no número anterior, o consumidor tem direito à indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens e prestação de serviços defeituosos.
5. O produtor é responsável, independentemente de culpa, pelos danos causados pelos 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)

1. 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.
2. A nulidade referida no número 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.

CAPITULO III

Instituições de promoção e tutela dos direitos do consumidor

Artigo 17º

(Associação de consumidores)

1. As associações de consumidores são associações dotadas de personalidade jurídica, sem fins lucrativos e com o objectivo principal de proteger os direitos e os interesses dos consumidores em geral ou dos consumidores seus associados.
 2. As associações de consumidores podem ser âmbito nacional, regional ou local, consoante a área a que circunscrevem a sua acção e tenham, pelo menos, 200, 100 ou 50 associados, respectivamente.
- As associações de consumidores podem ser ainda de interesses genéricos ou de interesses específico:
- a) São de interesse genérico as associações de consumidores cujo fim estatutário seja a tutela dos direitos dos consumidores em geral;
 - b) São de interesse específico o demais associação de consumidores de bens e serviços determinados.

Artigo 18º

(Direitos das Associações de consumidores)

As associações de consumidores gozam dos seguintes direitos:

- a) Ao estatuto de parceiro social em matérias que digam respeito a política de consumidores, nomeadamente traduzido da indicação de representantes para órgãos consulta a concentração que se ocupem da matéria;
- b) Direito de antena na rádio e na televisão, nos mesmos termos das associações com estatuto de parceiro social;
- c) Direito a representar os consumidores no processo de consulta e audição pública a realizar no decurso da tomada de decisão susceptíveis de afectar os direitos e interesses daqueles;
- d) Direitos a solicitar, junto das autoridades administrativas ou jurídicas competente a apreensão e retirada de bens do mercado ou interdição de serviços lesivos dos direitos e interesses dos consumidores;

- e) Direito de corrigir e a responder ao conteúdo da mensagens publicitárias relativas a bens e serviços colocados no mercado, bem como a requerer, junto da autoridades competentes, que seja retirada do mercado publicidade enganosa ou abusiva;
 - f) Direito a consultar os processos e demais elementos existentes nas repartições e serviços públicos de administração central ou local que contenham dados sobre as características de bens e serviços de consumo e divulgar as informações necessárias à tutela dos interesses dos consumidores;
 - g) Direito a serem esclarecidas sobre os elementos e condições de formação dos preços de bens e de serviços, sempre que o solicitem;
 - h) Direito de participar nos processos de regulação de preços de fornecimentos de bens e de prestações de serviços essenciais, nomeadamente nos domínios da água, energia, gás, transportes e telecomunicações, e a solicitar os esclarecimentos sobre as tarifas praticadas e a qualidade dos serviços, por forma a poderem pronunciar-se sobre elas;
 - i) Direitos a solicitar aos laboratórios oficiais a realização de análises sobre as composições ou sobre o estado de conservação e demais características dos bens destinados ao consumo público e tornarem públicos os correspondentes resultados, devendo o serviço ser prestado com urgência necessária segundo tarifa que não, ultrapassa o preço de custo;
 - j) Direito à presunção de boa fé das informações por ela prestadas;
 - k) Direito à acção popular, nos termos da lei;
 - l) Direito de queixa e denuncia, bem como direito de se constituírem como assistentes em sede do processo penal e acompanharem o processo contra - ordenacional, quando o requeiram, apresentando memoriais, pareceres técnicos, sugestões de exame ou outras diligências de prova até que o processo esteja pronto para decisão final;
 - m) Direito à isenção do pagamento de custas, preparos e impostos de selos, nos termos da lei;
 - n) Direito de receber apoio do Estado através da administração central, e local para prossecução dos seus fins, nomeadamente no exercício da sua actividade no domínio da formação e representação dos consumidores;
 - o) Direito a benefícios fiscais idênticos aos concedidos ou conceder às instituições de utilidade pública.
2. Os direitos previstos nas alíneas a)e b) do número anterior são exclusivamente conferidos às associações de consumidores de âmbito nacional e de interesse genérico.
3. O direito previsto na alínea h) do nº1 é conferido às associações de interesse específico quando esses interesses estejam directamente relacionados com o bem ou serviço que é objecto da regulação de preços e para os serviços de natureza não local, exclusivamente conferido a associações de âmbito nacional.

Artigo 19º

(Acordos de conduta)

1. As associações de consumidores podem negociar com os profissionais ou as suas organizações representativas acordos de boa conduta, destinados a reger as relações entre uns e outros.
2. Os acordos referidos no número anterior não podem contrariar os preceitos imperativos da lei, designadamente os da lei da concorrência, nem conter disposições menos favoráveis aos consumidores do que as legalmente previstas.
3. Os acordos de boa conduta celebrados com associações de consumidores de interesse genérico obrigam os profissionais ou representados em relação a todos os consumidores, sejam ou não membros das associações intervenientes.
4. Os acordos atrás referidos devem ser objecto de divulgação, nomeadamente através da afixação nos estabelecimentos comerciais, sem prejuízo de utilização de outros meios informativos mais circunstanciados.

Artigo 20º

(Ministério Público)

Incumbe também ao Ministério Público a defesa dos consumidores no âmbito da presente lei e no quadro das respectivas competências, intervindo em acções administrativas e cíveis tendentes à tutela dos interesses individuais homogêneos, bem como de interesses colectivos ou difusos dos consumidores.

Artigo 21º

(Conselho Nacional do Consumo)

1. O Governo providenciará a criação do Conselho Nacional do Consumo que será um órgão de consulta e acção pedagógica e preventiva, exercendo a sua acção em todas as matérias relacionada com o interesse dos consumidores e de coordenação e execução de medidas tendentes à protecção, informação e apoio aos consumidores e suas organizações.
2. Serão, nomeadamente, funções do Conselho:
 - a) Pronunciar sobre todas as questões relacionadas com o consumo que sejam submetidas à sua apreciação pelo Governo ou pelas associações de consumidores ou por outras entidades nele representadas;

- b) Emitir parecer prévio sobre iniciativas legislativas relevantes em matéria do consumo;
 - c) Estudar e propor ao Governo a definição das grandes linhas políticas e estratégicas gerais sectoriais de acção na área do consumo;
 - d) Aprovar recomendações as entidades públicas ou privadas ou aos consumidores sobre temas, actuações ou situações de interesse para a tutela dos direitos do consumidor;
 - e) Solicitar e obter das entidades fornecedoras de bens e prestadoras de serviços, mediante pedido de fundamentado, as informações e elementos necessários à salvaguarda dos direitos e interesses dos consumidores, bem como realizar diligências necessárias para esse efeito;
 - f) Requerer às autoridades competentes medidas cautelares de cessação, suspensão ou interdição de fornecimento de bens e prestações de serviço que, independentemente de prova de uma perda ou prejuízo real, pelo seu objecto, forma ou fim, acarretem ou possam acarretar riscos para a saúde, segurança e os interesse económicos dos consumidores.
3. Incumbe ao Governo, mediante diploma próprio, regulamentar o funcionamento, a composição e o modo de designação dos membros do Conselho Nacional do Consumo devendo, em todo caso, ser assegurada uma representação dos consumidores não inferior a 50% da totalidade dos membros do Conselho.

CAPÍTULO IV Disposições Finais

Artigo 22º (Profissões liberais)

O regime de responsabilidade por serviços prestados por profissionais liberais será regulamentado em leis próprias.

Artigo 23º (Prazo de Regulamentação)

O Governo regulamentará a presente lei no prazo de 120 dias após a sua publicação.

Artigo 24º (Entrada em vigor)

A lei entra em vigor no prazo de 120 dias, após a sua publicação.

Aprovada em 16 de Dezembro de 1998.

O Presidente da Assembleia Nacional, *António do Espírito Santo Fonseca*.

Promulgada em 28 de Dezembro de 1998.

Publique-se.

O Presidente da República, ANTÓNIO MANUEL MASCARENHAS GOMES MONTEIRO.

Assinada em 29 de Dezembro de 1998.

O Presidente da Assembleia Nacional, *António do Espírito Santo Fonseca*.