

Da Obsolescência Precoce à Obsolescência Programada

O relato recente de um consumidor domiciliado em Coimbra:

“Há 4 anos, a compra de um termo-acumulador em multinacional de referência.

Avaria inexplicável.

Contacto com a empresa para que o fossem reparar “in loco” ou em oficina de assistência da marca.

Pronta objecção do responsável de loja: “não prestamos assistência nem temos técnicos para a vasta gama de equipamentos disponíveis; a solução é comprar outro”.

A primeira reacção é de estupefacção ante o “descaramento da empresa”, ao arrepio de qualquer cultura negocial, no quadro dos Objectivos do Milénio”: a recusa pura e simples de assistência pós-venda e da reparação de um produto recente, que recomenda se descarte... sem mais!

Perscrutemos a lei em vigor:

1. A Lei-Quadro de Defesa do Consumidor dispõe imperativamente:

“é vedada ao fornecedor de bens... a adopção de quaisquer técnicas que visem reduzir deliberadamente a duração de vida útil de um bem de consumo a fim de estimular ou aumentar a substituição de bens ou a renovação da prestação de serviços que inclua um bem de consumo.” (Lei 24/96: n.º 7 do art.º 9.º).

2. E noutro ponto:

“O consumidor tem direito à assistência [pós-venda], com incidência no fornecimento de peças e acessórios, pelo período de duração média normal dos produtos fornecidos.” (Lei 24/96: n.º 5 do art.º 9.º).

3. A Lei da Compra e Venda de Consumo de 2021 (“serviço pós-venda e disponibilização de peças”) dispõe consequentemente, entre outros, que:

□ Sem prejuízo do cumprimento dos deveres inerentes à responsabilidade do fornecedor ou do produtor pela não conformidade dos bens, o produtor é obrigado a dispor das peças necessárias à reparação dos bens adquiridos pelo consumidor, durante o prazo de 10 anos após a colocação em mercado da última unidade do bem respectivo.

□ No momento da celebração do contrato, incumbe ao fornecedor informar o consumidor da existência e duração da obrigação de disponibilização de peças

aplicável e, no caso dos bens móveis sujeitos a registo, da existência e duração do dever de garantia de assistência pós-venda (DL 84/2021: art.º 21).

- a. A obsolescência precoce faz incorrer o produtor em crime sujeito a pena de prisão até um ano e multa não inferior a 100 dias (DL 28/84: al- b) do n.º 1 do art.º 23).

4. A denegação da assistência, a que se acha vinculado o fornecedor, constitui contra-ordenação económica grave susceptível de variar consoante a dimensão da empresa:

□ Micro - 1 700 a 3 000 €;

□ Pequena - 4 000 a 8 000 €;

□ Média - 8 000 a 16 000 €;

□ Grande - 12 000 a 24 000 €;

□ Para infracções transversais a nível europeu, cálculo com base em 4% do volume anual de negócios, salvo se tal se não puder apurar, circunstância em que o máximo cifrar-se-á em 2 000 000 € (DL 84/2021: al. f) do n.º 1 do art.º 48; DL 9/2021: al. b) do art.º 18).

Quando uma empresa com a dimensão da que se acha no “olho do furacão” age de modo inconsequente como o fez, não há que esperar pela adesão aos Objectivos de Desenvolvimento Sustentável para que apontam todos os planos, projectos e programas em curso de execução.

Ademais, a União Europeia com os prazos de garantia reduzidos à ínfima espécie (deixados ao livre alvedrio dos Estados com os mínimos em 2 anos) exime-se a cooperar para que a longevidade dos produtos cumpra a máxima, que nem sabemos já se fomos nós a instituir, de tanto a reproduzirmos (longe vá a vaidade!), de

“Dar mais vida às coisas para dar mais vida à vida”!

Mário Frola

presidente do Instituto Luso-Brasileiro de Direito do Consumo