



34

Campanha 'Como detetar um Pirata das Janelas?'

Ciente de que nem todas as empresas existentes no mercado cumprem as exigências legais para exercerem a sua atividade neste setor, a ANFAJE mantém a sua campanha 'Consegue reconhecer um pirata das Janelas?'.

Texto: ANFAJE - Associação Nacional dos Fabricantes de Janelas Eficientes

Esta campanha tem como objetivo principal informar e sensibilizar os clientes particulares sobre quais os pontos a ter em consideração quando pretendem contratar a instalação de novas janelas nas suas casas.

No folheto da campanha são indicados vários pontos a ter em consideração e dados alguns conselhos para quando se decide substituir as janelas antigas por novas janelas eficientes. De facto, à primeira vista, uma janela eficiente pode parecer igual a uma outra ineficiente, só que esta última poderá deixar passar o frio, o calor e o ruído, não resultando num maior conforto térmico e acústico ou numa poupança energética, porque o sistema e materiais utilizados não correspondem aos requisitos técnicos legais.

Por outro lado, pode-se estar a contratar a substituição das janelas existentes por novas janelas, a empresas que não cumprem os requisitos legais para o desempenho da atividade (alvará ou certificado do IMPIC), bem como através da utilização de mão-de-obra não especializada e muitas vezes clandestina. Nestes casos, é evidente que a garantia de boa execução e dos produtos está comprometida, deixando vulneráveis os clientes que optam por este tipo de empresas e profissionais.

Como pontos de alerta, a campanha adverte os clientes para que tenham a maior atenção quando existem orçamentos muito abaixo da concorrência, o pedido por parte da empresa de um valor de adjudicação superior a 50% do valor do orçamento, a comercialização de produtos que não cumprem os requisitos obrigatórios da aposição da Marcação CE e empresas que desconhecem as normas técnicas legalmente exigíveis em Portugal, não tornando evidente que tipo de garantias formais podem dar. Face a este tipo de cenário podemos mesmo estar perante uma empresa denominada "um pirata das janelas".

Neste sentido, para que os clientes evitem cair na armadilha de um "pirata das janelas", a ANFAJE dá os seguintes conselhos:

1. Pedir três orçamentos a empresas diferentes;

2. Pesquisar informação sobre a idoneidade da empresa na internet, em especial nos sites das associações do setor;
3. Solicitar os documentos do cumprimento das exigências da Marcação CE;
4. Pedir garantias do produto e da instalação;
5. Solicitar a etiqueta energética CLASSE+ de cada janela;
6. Preferir empresas que comprovem a sua condição de membro de uma associação profissional do setor;
7. Preferir instaladores qualificados e certificados pelo CERTIF.

No folheto, a ANFAJE esclarece ainda quais os procedimentos e entidades a que os clientes podem e devem recorrer, sempre que pretendam reclamar sobre os produtos e serviços. Em primeiro lugar, deve-se contactar a empresa que fez a instalação das novas das novas janelas. Esta, face à reclamação do cliente, deverá enviar um técnico para analisar a obra feita, antes de proceder à correção do problema. No caso de se tratar de uma empresa credível e com uma boa conduta profissional, a solução não há-de tardar. Caso o problema demore a ser solucionado, a ANFAJE recomenda:

1. Apresentar uma reclamação por escrito ao gerente da empresa, expondo a situação e pedindo-lhe a indicação de um prazo para corrigir o problema;
2. Caso a empresa não responda à reclamação, o cliente deverá dirigir-se a uma das seguintes entidades: Direção Geral das Atividades Económicas (DGAE); Instituto dos Mercados Públicos, do Imobiliário e da Construção (IMPIC); Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE); Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (DECO).
3. Quando a situação chega ao ponto de ser necessário recorrer à via judicial, a ANFAJE recomenda o recurso a um especialista dos laboratórios notificados e independentes, o Laboratório Nacional de Engenharia Civil (LNEC) ou o Instituto de Investigação e Desenvolvimento Tecnológico em Ciências da Construção (ITECONS).

Este folheto desdobrável pode ser adquirido pelos fabricantes que optem por sensibilizar os seus clientes para os perigos daquilo a que chama "um pirata das janelas", bem como pode ser consultado no site da ANFAJE, em www.anfaje.pt. ●