

CONSEGUE RECONHECER UM **PIRATA?**



**Saiba como
reconhecer um
“pirata-das-janelas”
quando pede um
orçamento de janelas.**

Tenha atenção redobrada quando tem diante de si uma “empresa” ou um “comercial” que lhe pretende vender a melhor solução de janelas, com a melhor qualidade do mercado ao melhor preço de sempre.



ESTEJA ATENTO AOS SEGUINTE PONTOS:

1 A empresa apresenta-lhe um orçamento com valores bastante abaixo dos valores das empresas concorrentes – isto pode indicar que estamos perante um típico “pirata-das-janelas”... ou seja, há algo que pode não estar a contemplar no orçamento...

- O nome da empresa que está a propor o orçamento está devidamente indicado?
- A empresa tem os contactos de identificação (localização, número de telefone, pessoa de contacto) na folha de orçamento?
- Todas as janelas foram devidamente medidas em obra? Para que o orçamento seja rigorosamente aquilo que necessita em sua casa e não um preço aproximado... que depois se ajusta no final da obra... já sabe no que vai dar...
- Todas as janelas estão devidamente identificadas e descritas com o desenho com a correspondente tipologia de janelas (janelas de abrir, de oscilo-batente, de correr, etc.); o tipo de perfis da caixilharia (alumínio sem corte térmico, alumínio com corte térmico, PVC, madeira, madeira-alumínio, ou outros); o tipo e as características do vidro proposto (características térmicas e acústicas)? Ah! Não esquecer de verificar qual o tipo de ferragens que estão contempladas nas janelas (pontos de fecho, tipo de abertura, tipos de manetes, etc.)... para que não compre gato por lebre...
- Os valores colocados no orçamento contemplam o valor do custo das janelas e o valor do custo da montagem? Ou esta já está contemplada no custo total? Está contemplado o valor do custo da desmontagem das janelas antigas? A empresa retira as janelas antigas e coloca-as na lixeira da esquina, no caixote da rua ou envia todos os componentes para reciclagem?

2 Solicite pelo menos 3 orçamentos

Para poder comparar as especificações dos produtos propostos e os respectivos preços dos trabalhos e produtos, solicite pelo menos 3 orçamentos (estimativos) para poder fazer uma comparação justa. Lembre-se que nem sempre a empresa que oferece o valor mais baixo pode ser a melhor...

4 Pesquise

Lembre-se que quanto mais conhecimentos tiver sobre o trabalho que pretende realizar na sua casa, menos probabilidades tem de ser enganado por “pirata-das-janelas”. Uma empresa “pirata” pode facilmente confundi-lo com termos técnicos e enviar um trabalhador inexperiente para a sua casa. Procure informação na internet, em especial nos sites das associações do sector, os quais têm imensa informação útil.

5 A empresa que apresenta o orçamento é fabricante de janelas?

No caso de ser fabricante de janelas peça referências de obras que a empresa já tenha fornecido e instalado. Se a empresa está reticente em dar-lhe referências de obras que tenha fornecido e instalado, já sabe que é um sinal de que algo não funciona...

Solicite ainda informação sobre a Marcação CE das janelas (obrigatório) e se as mesmas têm Etiqueta Energética (SEEP JANELAS www.seep.pt). Nestes casos, a empresa tem de fornecer informação detalhada sobre as características técnicas das janelas.

6 Muitas vezes existem empresas fabricantes de janelas que têm a sua rede de distribuidores e instaladores autorizados.

A empresa não fabrica as janelas mas é representante ou distribuidor de um fabricante de janelas?

Neste caso, é fundamental pedir referência de obras que a empresa já tenha instalado. Se a empresa está reticente em dar-lhe referências de obras que tenha instalado, já sabe que é um sinal de algo não funciona...

Solicite ainda informação sobre a Marcação CE das janelas (obrigatório) e se as mesmas têm Etiqueta Energética (SEEP JANELAS www.seep.pt). Nestes casos, a empresa tem de fornecer informação detalhada sobre as características técnicas das janelas.

7 A empresa que apresenta o orçamento com montagem utiliza equipas de montagem próprias ou subcontratadas? Os instaladores da empresa são qualificados para a função de instalação de janelas?

Nem sempre as empresas que comercializam janelas têm equipas próprias de montagem. Ou sejam, estas empresas subcontratam a instalação das janelas sempre que têm um “serviço” para executar, buscando no mercado trabalhadores que façam este trabalho. No entanto, mais importante do que fazer uma boa escolha ao nível da qualidade das janelas que compra, está na correcta instalação das mesmas na sua casa... Assim, evitará muitas dores de cabeça com rachas nas paredes, entradas de água entre as janelas e as paredes, má instalação das janelas nas paredes, etc.

8 A empresa oferece garantia dos produtos que está a apresentar e do serviço de instalação em sua casa?

Neste caso, é fundamental perguntar que tipos de garantias têm as janelas e do serviço de instalação. Normalmente existe diversos tipos de garantias que cobrem as janelas (garantia dos perfis da caixilharia, garantia do vidro e garantia das ferragens). A garantia de instalação é de 5 anos conforme a lei, mas tem de se assegurar que a garantia é formal e escrita... caso contrário, a garantia é apenas até ao final da sua rua...

9 A empresa oferece-lhe prazos de entrega para o fornecimento e para a montagem?

A indicação do prazo de entrega para o fornecimento e para a montagem é fundamental para que possa analisar se os prazos são credíveis, quando compara com empresas concorrentes. Atenção que nos casos mais preocupantes as empresas têm por hábito “agarrar” diversos trabalhos para os quais não oferecem garantias de ter capacidade de dar resposta... Entretanto, já receberam os valores correspondentes a diversas adjudicações de obras... No entanto, as boas empresas são muitas vezes incapazes de começar uma obra logo no dia a seguir uma vez que têm uma procura mais elevada e trabalhos a decorrer.

10 A empresa pertence a alguma Associação profissional?

Confirme se a empresa pertence a alguma associação profissional. Por exemplo, se a empresa for associada da ANFAJE, existe o cumprimento de uma série de compromissos legais aos quais estas empresas estão obrigadas. Quando a empresa é uma empresa “solitária” que não pertence a quaisquer associações profissionais, rede de distribuidores de um fabricante ou a uma rede de fabricantes e instaladores reconhecidos por empresas detentoras de sistemas de perfis... pode haver gato...

11 Confirme sempre as referências de obras fornecidas e instaladas que a empresa lhe dá.

Nem sempre as referências de obras fornecidas e instaladas que a empresa lhe possa dar correspondem à verdade. Nada melhor do que confirmar porque existem casos de desonestidade. Já sabe, como diz o ditado popular “o seguro morreu de velho”...

12 Utilize indicações de familiares ou amigos.

Procure e siga recomendações de familiares e amigos nos quais confia e que tiveram obras semelhantes nas suas casas.

13 A empresa pede-lhe um valor de adjudicação acima de 50% do custo total da obra?

É normal que as empresas possam pedir até 50% do valor da obra para a adjudicação dos trabalhos. O trabalho de fornecimento e instalação de janelas corresponde a um trabalho feito “à medida”, ou seja, se não der na sua casa não dará em mais nenhuma. Por este motivo, é corrente no mercado que exista um valor de adjudicação que pode ir até 50% do valor do total dos trabalhos. No entanto, se uma empresa pede um adiantamento do valor dos 100% do total dos trabalhos, ou muito acima dos 50%, isso pode indicar que a empresa não está com boa saúde financeira... quem sabe se vai cumprir com as suas obrigações de lhe fornecer e instalar as suas janelas. Já não referindo a questão das garantias... não esqueça que está a comprar janelas que é um bem duradouro para sua casa e convém que a garantia sirva para alguma coisa...

14 O orçamento apresenta todos os valores do IVA correspondente?

Os orçamentos quando são apresentados devem contemplar o custo das janelas (sem IVA) e o custo da instalação/desmontagem das janelas antigas (sem IVA). Após estes valores, o orçamento deve apresentar:

- IVA para as janelas (IVA à Taxa Normal de 23%)
- IVA para o custo da mão-de-obra de instalação/desmontagem das janelas antigas (IVA à Taxa Reduzida de 6%)

Para mais informações sobre a Taxa Reduzida de IVA consultar a Lista I anexa ao Código do IVA (CIVA), verba 2.27, na sequência da renumeração e republicação do CIVA efectuada pelo Decreto-Lei n.º 102/2008, de 20/06/2008.

Nas zonas de ARU - Área de Reabilitação Urbana, definidas pela respectiva câmara municipal, as intervenções de reabilitação, de acordo com a lei, podem beneficiar de IVA à taxa reduzida de 6% para produtos e serviços.

15 Faça acordos antes de fechar negócio.

Obtenha sempre um orçamento estimativo e um contrato para a obra com preço, modalidades de pagamento e prazos antes de fechar negócio com a empresa. Tal irá evitar problemas depois de se iniciarem as obras.

16 Contrate empresas aderentes ao SEEP JANELAS, os quais produzem janelas com Etiqueta Energética e têm instaladores qualificados.

Neste caso, ao contratar empresas aderentes ao sistema SEEP JANELAS www.seep.pt, tem a garantia que a empresa aderiu ao Sistema de Etiquetagem de Produtos, gerido pela ADENE – Agência para a Energia e que conta com a colaboração activa da ANFAJE – Associação Nacional dos Fabricantes de Janelas Eficientes www.anfaje.pt. Por outro lado, estas empresas têm instaladores qualificados no SEEP JANELAS, os quais frequentaram formação profissional relacionada com a instalação de janelas em obra.



OS “PIRATAS-DAS-JANELAS” FACE ÀS EMPRESAS CONCORRENTES

Os “piratas-das-janelas” normalmente são desleais e criticam injustamente os seus concorrentes.



CONFIANÇA

Os “piratas-das-janelas” muitas vezes desconhecem as normas técnicas obrigatórias aplicáveis às janelas, nomeadamente a obrigatoriedade das janelas apresentarem Marcação CE (e com isso lhe entregar as Declarações de Desempenho e demais documentação...). Geralmente, os “piratas-das-janelas” não se mantêm actualizados no que diz respeito às alterações às leis aplicáveis à sua actividade e aos últimos desenvolvimentos na indústria. Se o instalador não souber transmitir com confiança os seus conhecimentos e a sua experiência, deve desconfiar.



ENCONTRE UMA EMPRESA FABRICANTE COM BOA REPUTAÇÃO

No site da ANFAJE - Associação Nacional dos Fabricantes de Janelas Eficientes poderá encontrar os melhores fabricantes. Vá a www.anfaje.pt.

Requisitos técnicos das janelas

Decreto-Lei
118/2013

Decreto-Lei
194/2015

REH – Regulamento dos Edifícios de Habitação
RECS – Regulamento dos Edifícios de Comércio e Serviços

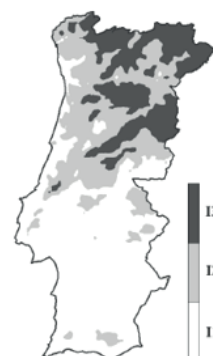


**VALORES U_w
desde
01.01.2016**

**Valores máximos admissíveis para os
valores U_w**

PORTUGAL E REGIÕES AUTÓNOMAS | Zonas climáticas

	I1	I2	I3	
Elementos exteriores Zonas envidraçadas (caixilho + vidro)	$U_w = 2,80$	$U_w = 2,40$	$U_w = 2,20$	REH e RECS
Classes de permeabilidade ao ar	Classe 3	Classe 3	Classe 3	



janelaseficientes@anfaje.pt

www.anfaje.pt

ANFAJE 
Associação Nacional dos Fabricantes de Janelas Eficientes

EM CASO DE SER ENGANADO, A QUEM DEVO RECLAMAR?

No caso de ter necessidade de reclamar, é importante contactar em primeiro lugar a empresa que lhe prestou o serviço. Certamente, que a empresa enviará um técnico a sua casa para verificar os motivos da sua reclamação para analisar eventuais problemas, ou no produto ou na instalação das janelas. Tal dá ao instalador a oportunidade de corrigir o problema. Caso isso não aconteça, siga os seguintes passos:

1 Apresente uma reclamação por escrito ao Gerente da empresa.

Redija a sua reclamação por escrito e envie directamente para a empresa. Apresente o seu problema e dê um prazo razoável para as obras serem corrigidas ou realizadas. Envie todas as cartas em correio registado para não haver desculpas de que não receberam.

2 Caso a empresa não responda à sua reclamação.

Redija a sua reclamação para as entidades que supervisionam o sector das janelas, nomeadamente:

- Direcção-Geral das Actividades Económicas (DGAE)
- Instituto dos Mercados Públicos, do Imobiliário e da Construção (IMPIC)
- Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE)

3 Caso não tenha qualquer resposta por parte da empresa e decida recorrer ao tribunal, considere a possibilidade de contratar um especialista independente.

Neste caso, pode contratar um consultor independente na área das janelas. Em Portugal, existem dois organismos independentes que são Laboratórios Notificados para a realização de ensaios de janelas para cumprimento das exigências do Regulamento dos Produtos da Construção – Marcação CE de janelas:

- Laboratório Nacional de Engenharia Civil / Departamento de Edifícios (LNEC)
- ITECONS - Instituto de Investigação e Desenvolvimento Tecnológico em Ciências da Construção (Coimbra)

CONTACTOS ÚTEIS

Agência para a Energia (ADENE)

Rua Dr. António Loureiro Borges, 5 – 6º
Arquiparque – Miraflares
1495-131 Algés
Tlf: 21 472 28 00
Fax: 21 472 28 98
Email: geral@adene.pt
Site: www.adene.pt

Associação Portuguesa para Defesa do Consumidor (DECO)

Rua da Artilharia Um, 79 – 4º
1269-160 Lisboa
Tlf: 21 371 02 00
Fax: 21 371 02 99
Email: decolx@deco.pt
Site: www.deco.proteste.pt

Direcção-Geral das Actividades Económicas (DGAE)

Av. Visconde de Valmor, 72
1069-041 Lisboa
Tlf: 21 791 91 00
Fax: 21 796 51 58
Email: dgae@dgae.pt
Site: www.dgae.min-economia.pt

Instituto de Investigação e Desenvolvimento Tecnológico em Ciências da Construção (ITECONS Coimbra)

Pólo II da Universidade de Coimbra
R. Pedro Hispano, s/n
3030-289 Coimbra
Tlf: 239 79 89 49
Fax: 239 79 89 39

Instituto dos Mercados Públicos, do Imobiliário e da Construção

Av. Júlio Dinis, 11
1069-010 Lisboa
Tlf: 217 946 700
Fax: 217 946 799
Email: geral@impic.pt
Site: www.impic.pt

Instituto Português da Qualidade (IPQ)

Rua António Gião, 2
2829-513 Costa da Caparica
Tlf: 21 294 81 00
Fax: 21 294 81 01
Email: ipq@ipq.pt
Site: www.ipq.pt

Laboratório Nacional de Engenharia Civil (LNEC)

Av. do Brasil, 101
1700-066 Lisboa
Tlf: 21 844 30 00
Fax: 21 844 30 11
Email: lnec@lnec.pt
Site: www.lnec.pt

Portal do Consumidor

Praça Duque de Saldanha, 31 – 3º
1069-013 Lisboa
Tlf: 707 788 787
Fax: 21 356 47 19
Email: dgc@dg.consumidor.pt
Site: www.consumidor.pt

Portal da Queixa

Email: info@portaldaqueixa.com
Site: www.portaldaqueixa.com



Sede Social

Avenida Salgueiro Maia, 978
Apartado 1647 - Abóboda
2785-503 S. Domingos de Rana

Escritório

Quinta da Fonte
Rua dos Malhões, Edifício D. Pedro I
2770-071 Paço de Arcos
Tel: 21 445 70 70
Fax: 21 000 16 75

janelaseficientes@anfaje.pt
www.anfaje.pt

Membro associado:

