

REGRAS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS

SUSPENSÃO DO FORNECIMENTO DO SERVIÇO

- O fornecimento do serviço não pode ser suspenso sem aviso prévio, salvo caso fortuito ou de força maior;
- Nos casos em que se justifique a suspensão do fornecimento do serviço, esta só pode ocorrer após o consumidor ter sido advertido, por escrito, com a antecedência mínima de 20 dias relativamente à data em que a mesma venha a ter lugar;
- O aviso prévio deve conter o motivo da suspensão e indicar os meios de defesa de que o consumidor dispõe para a evitar o retomar o serviço;
- O fornecimento do serviço não pode ser suspenso em virtude de falta de pagamento de outro serviço, salvo se forem funcionalmente indissociáveis.

CONSUMOS MÍNIMOS E CONTADORES

- É proibida a cobrança de consumos mínimos;
- É proibida a cobrança de qualquer importância ou taxa a título de preço, aluguer, amortização ou inspeção periódica de contadores ou outros instrumentos de medição dos serviços prestados;
- É proibida a cobrança de qualquer taxa que não tenha correspondência direta com um encargo em que o prestador do serviço efetivamente incorra, exceto a contribuição para o audiovisual.

FATURAÇÃO E PAGAMENTOS

- A fatura deve ter uma periodicidade mensal e discriminar os serviços prestados, as tarifas aplicadas e os respetivos valores cobrados;
- No caso do serviço de comunicações eletrónicas, e a pedido do interessado, a fatura deve traduzir com o maior pormenor possível os serviços prestados, sem prejuízo do legalmente estabelecido em matéria de salvaguarda dos direitos à privacidade e ao sigilo das comunicações.
- Tratando-se de energia elétrica, a fatura deve, ainda, discriminar, individualmente, o montante referente aos bens fornecidos ou serviços prestados, bem como, cada custo referente a medidas de política energética, de sustentabilidade ou de interesse geral e outras taxas e contribuições previstas na lei;
- A exigência de pagamento pelo fornecimento do serviço deve ser comunicada por escrito ao consumidor, com uma antecedência mínima de 10 dias relativamente à data limite fixada para efetuar o pagamento;
- O prestador não pode recusar o pagamento de um serviço, ainda que faturado conjuntamente com outros, tendo o consumidor o direito a quitação parcial, salvo quando se trate de serviços funcionalmente indissociáveis;
- Se for cobrado um valor superior ao consumo, o valor em excesso deverá ser abatido na fatura em que tenha sido feito o acerto, sem prejuízo do consumidor poder solicitar o reembolso.

bem como qualquer outra indicação ou informação do fabricante, do seu mandatário ou de outro responsável pela colocação dos produtos no mercado;

- Instituiu o INFARMED enquanto Autoridade responsável pela fiscalização da sua aplicação.

ALIMENTOS

A rotulagem dos alimentos tem como objetivo informar os consumidores sobre as características dos produtos alimentares embalados, pelo que a escolha dos alimentos, nos pontos de venda, deverá passar sempre pela leitura do rótulo. No rótulo de um produto alimentar poderá encontrar informação relativamente às suas características nutricionais, à forma de conservação, utilização, e tempo de vida útil, entre outras informações.

O Regulamento (UE) n.º 1169/2011, de 25 de outubro do Parlamento Europeu, aprovou novas regras de rotulagem dos alimentos, com o objetivo atingir um elevado nível de defesa dos consumidores, proteger a saúde dos mesmos e garantir o seu direito à informação, assegurando a livre circulação, no mercado interno, de géneros alimentícios seguros.

Uma das principais alterações prende-se com a inclusão na lista de ingredientes, das substâncias que podem provocar alergias ou intolerâncias alimentares.

O Decreto-Lei n.º 26/2016, de 9 de junho, executa, no ordenamento jurídico nacional, o Regulamento (UE) n.º 1169/2011 e fixa as normas de prestação de informação, bem como o modo como devem ser comunicadas e apresentadas as substâncias ou produtos suscetíveis de provocar alergias ou intolerâncias.

SAÚDE E SEGURANÇA E SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS

CONSUMIDOR + INFORMADO



CONSUMIDOR + PROTEGIDO

CONHEÇA OS SEUS DIREITOS

Telefone : 218 881 187

Email : geral@ugc.pt

Morada : Rua Vitorino Nemésio N.º5,
1750-306 Lisboa



Projecto apoiado pelo:



DIREITOS DO CONSUMIDOR

Os direitos do consumidor estão consagrados no Art.º 60º da Constituição da República e na Lei de Defesa do Consumidor – Lei n.º 24/96, de 31 de Julho com as seguintes alterações: Lei n.º 63/2019, de 16/08, Lei n.º 47/2014, de 28/07, Lei n.º 10/2013, de 28/01, DL n.º 67/2003, de 08/04, Lei n.º 85/98, de 16/12, Rect. n.º 16/96, de 13/11.

Assim o consumidor tem direito:

- À qualidade dos bens e serviços;
- À proteção da saúde e da segurança física;
- À formação e à educação para o consumo;
- À informação para o consumo;
- À proteção de interesses económicos;
- À prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos individuais homogêneos, coletivos ou difusos;
- À proteção jurídica e a uma justiça acessível e pronta;
- À participação, por via representativa, na definição legal ou administrativa dos seus direitos e interesses.

SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS

A Lei dos Serviços Públicos Essenciais (Lei n.º 23/96, de 26 de Julho com as seguintes alterações: Lei n.º 51/2019, de 29/07, Lei n.º 10/2013, de 28/01, Lei n.º 44/2011, de 22/06, Lei n.º 6/2011, de 10/03, Lei n.º 24/2008, de 02/06, Lei n.º 12/2008, de 26/02 criou um conjunto de mecanismos destinados a proteger o utente de serviços públicos essenciais.

São serviços públicos essenciais os seguintes:

- Serviço de fornecimento de água;
- Serviço de fornecimento de energia elétrica;
- Serviço de fornecimento de gás natural e gases de petróleo liquefeitos canalizados;
- Serviço de comunicações eletrónicas;
- Serviços postais;
- Serviço de recolha e tratamento de águas residuais;
- Serviços de gestão de resíduos sólidos urbanos;
- Serviço de transporte de passageiros.

PRESCRIÇÃO E CADUCIDADE

- O direito a cobrar o serviço prescreve no prazo de seis meses após o seu fornecimento;
- O prazo de propositura de ação pelo prestador é de seis meses, contados após o fornecimento do serviço ou do pagamento inicial, consoante os casos.

COMO E A QUEM RECLAMAR

Em caso de conflito o consumidor pode apresentar reclamação no Livro de Reclamações (em suporte de papel ou eletrónico).

O consumidor também pode reclamar junto do prestador do serviço público essencial, através de carta ou via eletrónica. Na reclamação deve observar os seguintes procedimentos:

- Incluir o número de identificação de cliente;
- Dar o seu contacto mais fácil;
- Fazer a descrição dos factos que motivam a reclamação;
- Ser claro, concreto e objetivo na forma como apresenta a reclamação.

Se não obtiver resposta à reclamação num prazo razoável (15 dias úteis) ou se a resposta dada não lhe for favorável, poderá reenviar todo o processo para:

- Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos – ERSE - no caso dos setores do gás e da eletricidade (www.erse.pt);
- Autoridade Nacional de Comunicações – ICP – ANACOM – no caso das comunicações (www.anacom.pt);
- Entidade Reguladora dos Serviços de Água e Resíduos – ERSAR – no caso do abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos urbanos (www.ersar.pt).

Pode, ainda, reclamar junto da Direção Geral do Consumidor ou para a sua associação de consumidores.

Antes de recorrer à via judicial, lembra-se que os litígios de consumo relativos ao fornecimento de serviços públicos essenciais estão sujeitos a arbitragem necessária quando, por opção do consumidor, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados.

MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR DE ENERGIA ELÉTRICA E DE GÁS NATURAL

A extinção das tarifas reguladas como consequência do processo de liberalização dos mercados de eletricidade e gás natural levada a cabo com o objetivo de propiciar aos consumidores maior escolha a melhores preços e qualidade de serviço, impôs aos consumidores uma mudança de comercializador.

- A mudança de comercializador é gratuita, não implica mudança de contador e não tem de preocupar-se com a cessação do anterior contrato.

Até quando pode mudar de comercializador?

- Pode mudar de comercializador até 31 de Dezembro de 2025.

Antes de mudar:

- Saiba quem são os comercializadores e as ofertas que têm para si;
- Compare e avalie as diferentes propostas dos comercializadores;

- Opte pela melhor proposta não esquecendo de analisar, também, as condições contratuais apresentadas;
- Celebre o contrato com o novo comercializador que deverá tratar de todas as formalidades relativas à mudança, incluindo a cessação do contrato anterior;
- Anote a data de entrada em vigor do novo contrato de fornecimento para que possa verificar a fatura de encerramento do anterior comercializador e o início da nova faturação;
- Em caso de dúvida, peça ajuda à sua associação de consumidores ou recorra aos simuladores disponibilizados pela ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços energéticos.

E os consumidores economicamente vulneráveis? O que lhes acontece?

Para estes, existe um mecanismo de salvaguarda constituído pelas tarifas sociais de eletricidade e gás natural.

O QUE SÃO TARIFAS SOCIAIS?

São constituídas, tanto para o Gás Natural como para a Eletricidade, por um desconto na tarifa de acesso às redes em baixa tensão normal e em baixa pressão, respectivamente, que compõe o preço final faturado ao consumidor.

ELETRICIDADE

O valor da tarifa social é determinado anualmente por despacho do membro do Governo responsável pela energia após ouvir a ERSE. Este desconto deve ser identificado de forma clara e visível nas faturas apresentadas aos clientes.

Quem pode beneficiar da tarifa social?

Os consumidores que se encontrem numa situação de carência socioeco-nómica, devendo, para tal, ser beneficiários de uma das seguintes prestações sociais:

- Complemento Solidário para Idosos;
- Rendimento Social de Inserção;
- Prestações de Desemprego;
- Abono de Família;
- Pensão Social de Velhice;
- Pensão social de invalidez do regime especial de proteção na invalidez ou do complemento da prestação social para a inclusão;
- Considera-se economicamente vulnerável o cliente final que integre um agregado familiar cujo rendimento total anual seja igual ou inferior a (euro) 5808,00, acrescido de 50 % por cada elemento do agregado familiar que não aufera qualquer rendimento, incluindo o próprio, até um máximo de 10.

Devem ainda reunir as seguintes condições:

- Ser titular do contrato de fornecimento, destinado exclusivamente a uso doméstico em habitação permanente e com:
- Instalação em baixa tensão com potência contratada até 6,9 KVA;

COMO É ATRIBUÍDA A TARIFA SOCIAL?

- A atribuição da tarifa social passou a ser um processo automático (Lei n.º 7-A/2016, de 30 de Março).
- A validação de elegibilidade para a tarifa social passou a ser efetuada de forma centralizada e automática pela Direção-Geral de Energia e Geologia (DGEG).
- Aos clientes finais com direito à tarifa social é enviada uma comunicação pelo comercializador informando que lhe foi atribuído o direito à tarifa social.
- Caso o cliente não concorde com essa atribuição poderá opor-se, no prazo de 30 dias. Se nada disser, o direito à tarifa social é-lhe atribuído.
- Apesar da existência deste mecanismo automático, os clientes finais

de eletricidade podem requerer, junto das instituições da segurança social, comprovativo da sua condição de elegibilidade como beneficiário de alguma das prestações sociais.

- Os clientes finais que obtenham este comprovativo devem entregá-lo junto do seu comercializador, requerendo a verificação dos respetivos pressupostos para a atribuição da tarifa social.

GÁS

A tarifa social resulta da aplicação de um desconto na tarifa de acesso às redes de gás natural em baixa pressão, que compõe o preço final faturado ao cliente.

O desconto referente à tarifa social deve ser identificado de forma clara e visível nas faturas apresentadas aos clientes de gás natural.

Quem pode beneficiar da tarifa social?

Os clientes de gás natural que se encontrem numa situação de carência socioeconómica, devendo, para tal, ser beneficiários de uma das seguintes prestações sociais:

- Complemento Solidário para Idosos;
- Rendimento Social de Inserção;
- Prestações de Desemprego;
- 1º escalão do Abono de Família;
- Pensão social de invalidez do regime especial de proteção na invalidez ou do complemento da prestação social para a inclusão;

Devem ainda reunir as seguintes condições:

- Ser titular do contrato de fornecimento, destinado exclusivamente a uso doméstico em habitação permanente e
- A instalação ser alimentada em baixa pressão com um consumo até 500 m³;

Como é atribuída a Tarifa Social?

O processo é igual ao descrito para a eletricidade.

SAÚDE E SEGURANÇA DIREITOS DO CONSUMIDOR

Direito à qualidade dos bens e serviços

- Os bens e serviços destinados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas, ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor.

Direito à proteção da saúde e segurança física

- É proibido o fornecimento de bens ou a prestação de serviços que, em condições de uso normal ou previsível, incluindo a duração, impliquem riscos incompatíveis com a sua utilização, não aceitáveis de acordo com um nível elevado de proteção da saúde e da segurança física das pessoas.
- Os serviços da Administração Pública 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 competentes para a fiscalização do mercado.
- Os organismos competentes da Administração Pública devem mandar apreender e retirar do mercado os bens e interditar as prestações de serviços que impliquem perigo para a saúde ou segurança física dos consumidores, quando utilizados em condições normais ou razoavelmente previsíveis.

SEGURANÇA DOS PRODUTOS

O Decreto-Lei n.º 69/2005, de 17 de Março, alterado pelo Decreto Regulamentar n.º 57/2007, de 27 de Abril, estabelece as garantias de segurança dos produtos e serviços colocados no mercado, transpondo para

a ordem jurídica nacional a Diretiva n.º 2001/95/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 3 de Dezembro, relativa à segurança geral dos produtos.

Só podem ser colocados no mercado produtos seguros, ou seja, qualquer bem que, em condições de utilização normais ou razoavelmente previsíveis, incluindo a duração, se aplicável, a instalação ou entrada em serviço e a necessidade de conservação, não apresente quaisquer riscos ou apresente apenas riscos reduzidos compatíveis com a sua utilização e considerados conciliáveis com um elevado nível de proteção da saúde e segurança dos consumidores, tendo em conta, nomeadamente:

- As características do produto, designadamente a sua composição;
- A apresentação, a embalagem, a rotulagem e as instruções de montagem, de utilização, de conservação e de eliminação, bem com eventuais advertências ou outra indicação de informação relativa ao produto;
- Os efeitos sobre outros produtos quando seja previsível a sua utilização conjunta;
- As categorias de consumidores que se encontrem em condições de maior risco ao utilizar o produto, especialmente crianças e os idosos;

O Decreto-Lei n.º 131/2001, de 24 de abril estabelece que:

- O produtor é responsável, independentemente de culpa, pelos danos causados por defeitos dos produtos que põe em circulação.
- São ressarcíveis os danos resultantes de morte ou lesão pessoal e os danos em coisa diversa do produto defeituoso, desde que seja normalmente destinada ao uso ou consumo privado e o lesado lhe tenha dado principalmente este destino.

BRINQUEDOS

Consideram-se brinquedos disponibilizados no mercado toda a oferta de brinquedos para distribuição, consumo ou utilização no mercado comunitário, no âmbito de uma atividade comercial, a título oneroso ou gratuito. Os brinquedos, incluindo as substâncias químicas que estes contêm, não podem pôr em perigo a saúde e a segurança dos utilizadores ou de terceiros, quando forem utilizados para o fim a que se destinam ou quando deles for feita uma utilização previsível, tendo em conta o comportamento das crianças.

O Decreto-lei n.º 43/2011, de 24 de Março, estabelece:

- As regras de segurança dos brinquedos disponibilizados no mercado;
- Transpõe a Diretiva n.º 2009/48/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 18 de Junho, relativa à segurança dos brinquedos;
- Aplica-se a qualquer produto concebido ou destinado, exclusivamente ou não, a ser utilizado para fins lúdicos por crianças de idade inferior a 14 anos.

PRODUTOS COSMÉTICOS

Produto cosmético e de higiene corporal - qualquer substância ou preparação destinada a ser posta em contacto com as diversas partes superficiais do corpo humano, designadamente epiderme, sistemas piloso e capilar, unhas, lábios e órgãos genitais externos, ou com os dentes e as mucosas bucais, com a finalidade de, exclusiva ou principalmente, os limpar, perfumar, modificar o seu aspeto e ou proteger ou os manter em bom estado e ou de corrigir os odores corporais.

O Decreto-Lei n.º 296/98, de 25 de Setembro:

- Transpôs para a ordem jurídica interna a Diretiva n.º 93/35/CEE, do Conselho, de 14 de Junho, e a Diretiva n.º 95/17/CE, da Comissão, de 19 de Junho.
- Estabeleceu as regras a que devem obedecer os requisitos de qualidade, a rotulagem e a publicidade, a colocação no mercado e o fabrico e acondicionamento dos produtos cosméticos e de higiene corporal;
- Determina que os produtos cosméticos e de higiene corporal colocados no mercado não devem prejudicar a saúde humana quando aplicados em condições normais ou razoavelmente previsíveis de utilização, tendo em conta, nomeadamente, a sua apresentação, rotulagem, instruções de utilização e de eliminação,