

DOSSIER SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS

APOIO AOS CONSUMIDORES DE SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS

Conheça os seus direitos

Peça ajuda

Aprenda a reclamar

PROTEÇÃO DOS CONSUMIDORES

Os consumidores gozam de mecanismos - previstos na Constituição da República Portuguesa e na Lei dos Serviços Públicos Essenciais- que garantem a sua proteção face ao funcionamento destes serviços que são os seguintes:

- Serviço de fornecimento de água
- Serviço de fornecimento energia elétrica
- Serviço de fornecimento de gás natural e gases de petróleo liquefeitos canalizados
- Serviço de Comunicações eletrónicas (telefone fixo, telemóvel, internet, televisão)
- Serviços postais
- Serviço de recolha e tratamento de águas residuais
- Serviços de gestão de resíduos sólidos urbanos

DIREITOS DO CONSUMIDOR

1. Qualidade dos serviços

Direito a exigir elevados padrões de qualidade de serviço, quer na vertente técnica, quer na envolvente comercial. O incumprimento destas exigências confere aos consumidores o direito a indemnização.

2. Proteção da saúde e segurança física

Direito a aceder a serviços que não impliquem riscos incompatíveis e não aceitáveis de acordo com um nível elevado de proteção da saúde e segurança física dos consumidores.

3. Formação e educação

Direito à formação e educação por parte do Estado sobre consumo e direitos dos consumidores, designadamente com vista a poder fazer opções racionais, ambientais e sociais no quadro do funcionamento dos serviços públicos essenciais.

4. Informação

Direito a ser informado de forma clara, conveniente e objetiva, bem como a receber todos os esclarecimentos que se justifiquem, nomeadamente sobre os preços e tarifas, período de vigência do contrato, normas sobre segurança dos equipamentos, faturação, formas de pagamento, qualidade de serviço, mecanismos de reclamação e regras sobre suspensão do fornecimento do serviço.

Os prestadores de serviços de comunicações eletrónicas devem informar regularmente, de forma atempada e eficaz, os utentes sobre as tarifas aplicáveis aos serviços prestados, designadamente as respeitantes às redes fixa e móvel, ao acesso à internet e à televisão por cabo.

5. Proteção dos interesses económicos

Direito à proteção dos seus interesses económicos impondo-se a observância da lealdade e boa-fé, nos preliminares, na formação e na vigência dos contratos. As cláusulas contratuais devem ser redigidas em língua portuguesa, de forma clara e precisa e não podem originar um significativo desequilíbrio em detrimento do consumidor.

6. Prevenção e reparação de danos

Direito a indemnização pelos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes de prestação de serviços defeituosos.

7. Proteção jurídica e justiça acessível de pronta

Direito a recorrer aos tribunais e a mecanismos de resolução extrajudicial (serviços de mediação, conciliação e arbitragem) para a resolução de conflitos de consumo.

8. Participação e representação

Direito a ser ouvido e consultado, em prazo razoável, no tocante às medidas que afetem os seus direitos e interesses legalmente protegidos, através das respetivas associações de consumidores.

DEVERES DO CONSUMIDOR

Constituem deveres dos consumidores, além do cumprimento das obrigações resultantes dos contratos celebrados com os prestadores de serviços, promover a utilização racional e eficiente dos serviços públicos essenciais. Ser-se consumidor implica, também, questionar e agir e defesa dos seus interesses legítimos e demonstrar ter consciência social e ambiental.

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, por exemplo em caso de mora do utente, 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 que o consumidor dispõe para a evitar ou 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 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 respectivos valores cobrados;
- 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;
- No caso do serviço de comunicações eletrónicas, e a pedido do interessado, a fatura deve traduzir com o maior pormenor possível os serviços prestados;
- 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.

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.

RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS E ARBITRAGEM NECESSÁRIA

- Os litígios de consumo relativos ao fornecimento de serviços públicos essenciais estão sujeitos a arbitragem necessária quando, por opção dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados;
- O recurso a mecanismos extrajudiciais de resolução de conflitos suspende, no seu decurso, o prazo para a propositura de ação judicial ou da injunção.

COMO E A QUEM RECLAMAR

Em caso de conflito o consumidor deve começar por exigir o livro de reclamações para apresentar a queixa, devendo o prestador de serviços entregar ao consumidor o duplicado da reclamação e remeter o original para as entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais.

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

- Incluir o número de identificação de cliente;
- Dar o seu contato 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, relembra-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 legalmente autorizado.

LEGISLAÇÃO

- ❖ Lei de defesa do consumidor - Lei n.º 24/96 de 31 de Julho - Estabelece o regime legal aplicável à defesa dos consumidores. Revoga a Lei n.º 29/81, de 22 de Agosto, alterada por:
 - 📄 Declaração de Retificação n.º 16/96 de 13 de Novembro- De ter sido retificada a Lei n.º 24/96, que estabelece o regime aplicável à defesa dos consumidores e revoga a Lei n.º 29/81, de 22 de Agosto, publicada no Diário da República, 1.ª série A, n.º 176, de 31 de Julho de 1996
 - 📄 Lei n.º 85/98 de 16 de Dezembro - Estatuto Fiscal Cooperativo (EFC).
 - 📄 Decreto-Lei n.º 67/2003 de 8 de Abril - Transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva n.º 1999/44/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Maio, sobre certos aspetos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, e altera a Lei n.º 24/96, de 31 de Julho.
 - 📄 Lei n.º 10/2013 de 28 de Janeiro - Procede à 5.ª alteração da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, à 3.ª alteração da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, e à 7.ª alteração da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, no sentido de se atribuir maior eficácia à proteção do consumidor.
 - 📄 e alterada e republicada pela Lei n.º 47/2014 de 28 de Julho - Procede à quarta alteração à Lei n.º 24/96, de 31 de julho, que estabelece o regime legal aplicável à defesa dos consumidores, e à primeira alteração ao Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, transpondo parcialmente a Diretiva n.º 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011.

- ❖ Lei dos Serviços Públicos Essenciais - Lei n.º 23/96 de 26 de Julho-Cria no ordenamento jurídico alguns mecanismos destinados a proteger o utente de serviços públicos essenciais, alterada por:
 - 📄 Lei n.º 12/2008 de 26 de Fevereiro - Primeira alteração à Lei n.º 23/96, de 26 de Julho, que cria no ordenamento jurídico alguns mecanismos destinados a proteger o utente de serviços públicos essenciais.
 - 📄 Lei n.º 24/2008 de 2 de Junho - Segunda alteração à Lei n.º 23/96, de 26 de Julho, que cria no ordenamento jurídico alguns mecanismos destinados a proteger o utente de serviços públicos essenciais.
 - 📄 Lei n.º 6/2011 de 10 de Março - Procede à terceira alteração à Lei n.º 23/96, de 26 de Julho, que «Cria no ordenamento jurídico alguns mecanismos destinados a proteger o utente de serviços públicos essenciais».

- 🇵🇹 [Lei 44/2011 de 22 de Junho](#) - Procede à quarta alteração à [Lei n.º 23/96](#), de 26 de Julho, que «Cria no ordenamento jurídico alguns mecanismos destinados a proteger o utente de serviços públicos essenciais».
- 🇵🇹 [Lei n.º 10/2013 de 28 de Janeiro](#) - Procede à 5.ª alteração da [Lei n.º 23/96](#), de 26 de julho, à 3.ª alteração da [Lei n.º 24/96](#), de 31 de julho, e à 7.ª alteração da [Lei n.º 5/2004](#), de 10 de fevereiro, no sentido de se atribuir maior eficácia à proteção do consumidor.