

# GUIA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR



Observatório do Direito do Consumo

Abril de 2016

# Guia dos Direitos do Consumidor

---

Coordenação:  
Sandra Horta e Silva  
Marcelino Abreu  
Dolores C. Rodrigues

Publicado por:



**ODC**

Observatório do Direito do Consumo



ORDEM DOS  
ADVOGADOS

Largo de São Domingos 14  
1169-060 Lisboa  
Telefone:  
218823550  
Fax:  
218862403  
[www.oa.pt/odc](http://www.oa.pt/odc) | [odc@cg.oa.pt](mailto:odc@cg.oa.pt)

Produzido para o ODC por JP

## **DIREITOS DOS CONSUMIDORES**

A Constituição da República Portuguesa aprovada em 2 de abril de 1976 entrou formalmente em vigor a 25 de abril de 1976.

E os direitos fundamentais dos consumidores encontram-se consagrados na Constituição da República Portuguesa.

Na presente data em que se celebra o 40º aniversário da Constituição, entendeu o Observatório do Direito do Consumo da Ordem dos Advogados colocar à disposição dos consumidores o presente guia prático dos seus direitos.

No que aos direitos dos consumidores respeita, a Constituição de 76 limitou-se a uma mera referência na área dos princípios da organização económica.

Porém, com a revisão constitucional operada pela Lei n.º 1/82, de 30 de setembro, a Lei Fundamental veio a acolher os interesses dos consumidores inserindo-os na Constituição Económica.

Só mais tarde, com a revisão constitucional operada pela Lei n.º 1/89, de 08 de Julho, é que os interesses dos consumidores vieram a adquirir a dignidade de direitos fundamentais.

O passo seguinte, alcançado com a Lei n.º 1/97, de 20 de setembro, foi o do reconhecimento da legitimidade processual das associações de consumidores para defesa dos seus associados ou de interesses colectivos ou difusos e a extensão do direito de acção popular à defesa dos direitos dos consumidores.

Passou assim a ditar a lei fundamental portuguesa no seu artigo 60º, inserido sistematicamente no Título III, relativo aos direitos e deveres económicos, sociais e culturais, dentro do Capítulo I dedicado aos direitos e deveres económicos:

1. Os consumidores têm direito à qualidade dos bens e serviços consumidos, à formação e à informação, à protecção da saúde, da segurança e dos seus interesses económicos, bem como à reparação de danos.

2. A publicidade é disciplinada por lei, sendo proibidas todas as formas de publicidade oculta, indirecta ou dolosa.

3. As associações de consumidores e as cooperativas de consumo têm direito, nos termos da lei, ao apoio do Estado e a ser ouvidas sobre as questões que digam respeito à defesa dos consumidores, sendo-lhes reconhecida legitimidade processual para defesa dos seus associados ou de interesses colectivos ou difusos.

Portugal é um dos poucos países do mundo em que os direitos do consumidor estão consagrados constitucionalmente.

Os consumidores dispõem de um conjunto de direitos que salvaguardam os seus interesses e é sobre esses direitos que o Guia dos Direitos do Consumidor trata.

Sandra Horta e Silva

Presidente do ODC-Observatório do Direito do Consumo

## **TEMAS**

**GARANTIAS NA COMPRA E VENDA ▶**

**CONTRATOS À DISTÂNCIA E COMÉRCIO ELECTRÓNICO ▶**

**DIREITO DE ARREPENDIMENTO ▶**

**PREÇOS, SALDOS E PROMOÇÕES ▶**

**SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS ▶**

**CLÁUSULAS CONTRATUAIS GERAIS ▶**

**CRÉDITO AO CONSUMO ▶**

**VIAGENS ORGANIZADAS ▶**

**TRANSPORTE AÉREO ▶**

**LIVRO DE RECLAMAÇÕES ▶**

## **GARANTIAS NA COMPRA E VENDA**

A qualidade dos bens e serviços é um dos direitos fundamentais dos consumidores.

O Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de Abril, posteriormente alterado pelo Decreto-Lei n.º 84/2008, de 21 de Maio, conhecido como a Lei das Garantias, regula a venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, com vista a assegurar a protecção dos interesses dos consumidores.

Sempre que um consumidor celebra um contrato de compra e venda de um produto, este não deve apresentar quaisquer defeitos ou desconformidades.

É equiparada à falta de conformidade, a má instalação da coisa realizada pelo vendedor ou sob sua responsabilidade, ou resultante de incorrecção das respectivas instruções.

Para a determinação da falta de conformidade com o contrato releva o momento da entrega da coisa ao consumidor, prevendo-se, porém, que as faltas de conformidade que se manifestem num prazo de dois ou cinco anos a contar da data de entrega de coisa móvel ou de coisa imóvel, respectivamente, se consideram já existentes nessa data.

De seguida, sobre esta temática das garantias, apresentaremos uma série de questões que surgem aos consumidores quase diariamente e às quais tentaremos dar resposta.

### **A que contratos se aplica a Lei das Garantias?**

A Lei das Garantias é aplicável aos contratos de compra e venda celebrados entre profissionais e consumidores e com as necessárias adaptações, aos bens de consumo fornecidos no âmbito de um contrato de empreitada ou de outra prestação de serviços, bem como à locação de bens de consumo.

### **Tenho um negócio e pretendo adquirir bens através da minha empresa e para uso desta. A Lei das Garantias também se aplica?**

Não. Entende-se por “consumidor” aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma actividade económica que vise a obtenção de benefícios.

### **Todos os bens, móveis ou imóveis, adquiridos por consumidores beneficiam da garantia legal prevista na Lei das Garantias?**

Não. Só os bens adquiridos a um profissional/vendedor, pessoa singular ou

colectiva que ao abrigo de um contrato, venda bens de consumo no âmbito da sua actividade profissional. É destes casos que trataremos de seguida.

### **O consumidor pode exigir que lhe seja dada garantia relativamente a um bem que adquiriu?**

Pode. Porém, a garantia do bem resulta da Lei das Garantias que desde logo impõe a obrigatoriedade de o vendedor entregar ao consumidor bens que sejam conformes com o contrato de compra e venda.

#### **O que se entende por “garantia legal”?**

«Garantia legal» é qualquer compromisso ou declaração assumido por um vendedor ou por um produtor perante o consumidor, sem encargos adicionais para este, de reembolsar o preço pago, substituir, reparar ou ocupar-se de qualquer modo de um bem de consumo no caso de este não corresponder às condições enumeradas na declaração de garantia ou na respectiva publicidade. Esta garantia resulta automaticamente da lei.

#### **O que se entende por “garantia voluntária”?**

Considera-se «garantia voluntária» qualquer compromisso ou declaração, de carácter gratuito ou oneroso, assumido por um vendedor, por um produtor ou por qualquer intermediário perante o consumidor, de reembolsar o preço pago, substituir, reparar ou ocupar-se de qualquer modo de um bem de consumo no caso de este não corresponder às condições enumeradas na declaração de garantia ou na respectiva publicidade.

Esta garantia deve ser entregue ao consumidor por escrito, ou em qualquer outro suporte duradouro a que aquele tenha acesso, redigido em português e deve mencionar obrigatoriamente:

- A declaração de que o consumidor goza dos direitos previstos na Lei das Garantias e na demais legislação aplicável e de que tais direitos não são afectados pela garantia voluntária;

- A informação sobre o carácter gratuito ou oneroso da garantia voluntária e, neste último caso, a indicação dos encargos a suportar pelo consumidor;

- Os benefícios atribuídos ao consumidor por meio do exercício da garantia, bem como as condições para a atribuição destes benefícios, incluindo a enumeração de todos os encargos, nomeadamente aqueles relativos às despesas de transporte, de mão-de-obra e de material e ainda os prazos e a forma de exercício da mesma;

- A duração e âmbito especial da garantia;

- A firma ou nome e endereço postal ou electrónico do autor da garantia que pode ser utilizado para o exercício desta.

**E se o contrato que o consumidor celebrar contiver cláusulas que lhe retirem alguns dos seus direitos no que respeita a garantias?**

Essas cláusulas são nulas e devem ser consideradas como não escritas. Sem prejuízo do regime das cláusulas contratuais gerais, é nulo o acordo ou cláusula contratual pelo qual antes da denúncia da falta de conformidade ao vendedor se excluam ou limitem os direitos do consumidor previstos na Lei das Garantias.

**Em caso de avaria o recibo é suficiente para accionar a garantia?**

Sim. Quando a avaria ocorre no período de garantia imposto legalmente, não é necessário entregar ao vendedor qualquer documento complementar comprovativo da garantia.

Só será exigido documento complementar, no caso de existir uma garantia voluntária, quando o vendedor ofereceu um prazo de garantia superior ao legalmente estabelecido. Neste caso o fabricante ou o seu representante podem oferecer garantia suplementar à estipulada pela lei, com carácter gratuito ou oneroso (mediante pagamento), ficando vinculado às condições que estabelece.

**O que significa “conformidade com o contrato”?**

Significa que o bem que se pretende adquirir corresponde exactamente ao bem que vai ser adquirido para os fins a que se destina.

**Em que situações se verifica que não há conformidade dos bens adquiridos com o estabelecido no contrato?**

Podemos dizer que um produto “não está conforme com o contrato de compra e venda” quando não está conforme com a descrição que dele foi feita pelo vendedor, ou não possui as qualidades de uma amostra ou modelo que foi apresentado ao consumidor, ou não é adequado ao uso que o consumidor lhe pretende dar e do qual tinha informado o vendedor, ou o produto não apresenta as qualidades e o desempenho que esperava face às características que lhe foram apresentadas pelo vendedor, ou foi mal instalado pelo vendedor, ou há um erro no manual de instruções de montagem.

**Como repor a conformidade?**

Para que seja reposta a conformidade, o consumidor tem várias opções: exigir a reparação do bem, pedir a sua substituição, acordar uma redução no preço, terminar o contrato devolvendo o bem e recebendo o dinheiro de volta.

A opção por uma destas soluções cabe ao consumidor, mas a lei estabelece dois limites a esta liberdade: quando a exigência é impossível de concretizar ou o pedido constitui um abuso de direito.

**O bem adquirido pelo consumidor era o pretendido, porém, foi indevidamente instalado. Há falta de conformidade?**

A falta de conformidade resultante de má instalação do bem de consumo é equiparada a uma falta de conformidade do bem, quando:

- A instalação fizer parte do contrato de compra e venda e tiver sido efectuada pelo vendedor ou sob sua responsabilidade,

- Quando o produto, que se prevê que seja instalado pelo consumidor, for instalado por este e a má instalação se dever a incorrecções existentes nas instruções de montagem.

**O consumidor sabia que o bem adquirido não era o apropriado, mas mesmo assim quis experimentá-lo. Pode accionar a garantia?**

Não se considera existir falta de conformidade se no momento em que for celebrado o contrato, o consumidor tiver conhecimento dessa falta de conformidade ou não puder razoavelmente ignorá-la, ou se esta decorrer dos materiais fornecidos pelo consumidor.

**Quando é que o consumidor não pode reclamar?**

Não pode reclamar se teve conhecimento prévio do defeito ou da desconformidade, por ser evidente e, mesmo assim, adquiriu o produto. Também não pode reclamar se o defeito foi causado por má utilização.

**Que direitos tem o consumidor quando vai reclamar?**

Tem direito a que seja reposta a conformidade do bem com o contrato, sem encargos, por meio de reparação ou de substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato.

O consumidor pode optar por qualquer uma destas opções (exigir a reparação (conserto) do bem, a sua substituição, a redução do preço pelo qual adquiriu o bem ou a resolução do negócio), não tendo que aceitar a opção que lhe seja proposta pelo vendedor.

**Quem suportará essas despesas?**

As despesas necessárias para repor o bem em conformidade com o contrato, incluindo, designadamente, as despesas de transporte, de mão-de-obra e material, terão de ser suportadas pelo profissional/vendedor.

**Se o consumidor optar pela reparação, tratando-se de um bem imóvel, a**



**reparação ou a substituição devem ser realizadas dentro de que prazo?**

Tratando-se de um bem imóvel, a reparação ou a substituição devem ser realizadas dentro de um prazo razoável, tendo em conta a natureza do defeito, e sem grave inconveniente para o consumidor, não se estabelecendo, neste caso, expressamente um prazo certo.

**E tratando-se de um bem móvel?**

No prazo máximo de 30 dias e igualmente sem grave inconveniente para o consumidor.

**E se o bem adquirido já não se encontrar em boas condições de uso?**

Os direitos de resolução do contrato e de redução do preço podem ser exercidos mesmo que a coisa tenha perecido ou se tenha deteriorado por motivo não imputável ao comprador.

O consumidor pode exercer qualquer um dos seus direitos, salvo se tal se manifestar impossível ou constituir abuso de direito, nos termos da lei geral. Estes direitos atribuídos ao consumidor transmitem-se a terceiro adquirente do bem.

**O que significa a expressão “sem encargos”?**

Significa que o consumidor não tem que suportar as despesas necessárias para repor o bem em conformidade com o contrato, incluindo, designadamente, as despesas de transporte, de mão-de-obra e material.

**Qual o prazo de garantia dos bens imóveis? E móveis?**

No caso de bens imóveis, o prazo de garantia é de cinco anos e, no caso dos bens móveis, dois anos, a contar, em qualquer dos casos, da data da aquisição do bem.

**Em que consiste esse prazo?**

Prevê-se um prazo de garantia, que é o lapso de tempo durante o qual, manifestando-se alguma falta de conformidade, poderá o consumidor exercer os direitos que lhe são reconhecidos.

**O prazo de garantia pode ser reduzido?**

No caso dos bens imóveis, não.

No caso dos bens móveis, se estivermos perante a aquisição de um bem usado (por exemplo compra de um carro usado), o prazo de garantia previsto de 2 anos, pode ser encurtado para o mínimo de 1 ano.

Contudo, tal encurtamento, só pode existir se o consumidor der o seu consentimento.

### **Havendo substituição do bem, o novo bem goza também de garantia?**

Sim. Havendo substituição do bem, o bem sucedâneo goza de um prazo de garantia de dois ou de cinco anos a contar da data da sua entrega, conforme se trate, respectivamente, de bem móvel ou imóvel.

### **O prazo de garantia continua a correr durante o tempo em que o consumidor estiver privado do uso do bem por causa de defeitos que este tenha?**

Não. O prazo de garantia suspende-se a partir da data da denúncia do defeito e durante o período em que o consumidor estiver privado do uso dos bens.

### **Como deve agir o consumidor quando o bem que adquiriu apresenta defeito?**

Para exercer os seus direitos, o consumidor deve denunciar ao vendedor a falta de conformidade [o defeito], dentro de um determinado prazo.

### **Em que prazo deve ocorrer a denúncia do defeito?**

Num prazo de dois meses, caso se trate de bem móvel, ou de um ano, se se tratar de bem imóvel, a contar da data em que tenha detectado o defeito.

Se o consumidor não respeitar estes prazos, os seus direitos caducam, não os podendo mais invocar seja em que situação for.

### **Como deve o consumidor efectuar a denúncia?**

A denúncia deve ser feita através de um suporte duradouro. Pode ser por carta registada com A/R, fax com registo de envio ou e-mail com recibo de leitura, devendo sempre guardar o comprovativo de envio.

Em caso de conflito, pode também apresentar reclamação por escrito, no livro de reclamações, que deverá ser disponibilizado pelo vendedor, sempre que solicitado. Deverá pedir o duplicado da reclamação. O vendedor deverá remeter a queixa para a entidade reguladora da respectiva actividade, mas essa queixa também pode ser feita pelo consumidor directamente a essa entidade.

**Como deve agir o consumidor caso denuncie o defeito do bem ao vendedor e este nada faça?**

No caso de denunciar os defeitos ao vendedor dentro do prazo previsto para tal e este nada fizer, o consumidor deve instaurar acção judicial contra o vendedor com vista a fazer valer os seus direitos.

A referida acção judicial, tratando-se de bem móvel deve ser instaurada no prazo de dois anos a contar da data da denúncia e tratando-se de bem imóvel, no prazo de três anos a contar dessa mesma data.

**O consumidor pode exigir os seus direitos, directamente, perante o produtor do bem defeituoso?**

Pode. Sem prejuízo dos direitos que lhe assistem perante o vendedor, o consumidor que tenha adquirido coisa defeituosa pode optar por exigir do produtor a sua reparação ou substituição, salvo se tal se manifestar impossível ou desproporcionado tendo em conta o valor que o bem teria se não existisse falta de conformidade, a importância desta e a possibilidade de a solução alternativa ser concretizada sem grave inconveniente para o consumidor.

**O produtor pode opor-se ao exercício dos direitos pelo consumidor?**

Pode, nas seguintes circunstâncias:

- Se o defeito resultar exclusivamente de declarações do vendedor sobre a coisa e sua utilização, ou de má utilização;

- Se não tiver colocado a coisa em circulação, considerando-se, tendo em conta as circunstâncias, que o defeito não existia no momento em que colocou a coisa em circulação;

- Não ter fabricado a coisa nem para venda, nem para qualquer outra forma de distribuição com fins lucrativos, ou não a ter fabricado ou distribuído no quadro da sua actividade profissional;

- Terem decorrido mais de 10 anos sobre a colocação da coisa em circulação.

**O representante do produtor também pode ser responsabilizado?**

Pode, o representante do produtor na zona de domicílio do consumidor é solidariamente responsável com o produtor perante o consumidor.

**O consumidor pode exigir ao vendedor um bem de substituição durante o tempo necessário para a reparação?**

Durante o tempo necessário para a reparação do bem, o vendedor não tem a

obrigação legal de atribuir um bem de substituição ao consumidor.

**Quando um bem é substituído, qual a garantia do novo bem entregue ao consumidor?**

O bem substituto e respectivas peças, gozam de um novo prazo de garantia. Em caso de substituição do bem, o consumidor deve assegurar-se que lhe é disponibilizado um documento datado relativo à entrega do bem substituto.

**PARA NUNCA  
SER ENGANADO  
CONSULTE  
SEMPRE UM  
ADVOGADO.**

**CONSULTE UM ADVOGADO  
E FIQUE DESCANSADO.**

ORDEM DOS ADVOGADOS. POR UMA REFORMA DA JUSTIÇA.



ORDEM DOS  
ADVOGADOS

[www.oa.pt](http://www.oa.pt)

## **CONTRATOS À DISTÂNCIA E COMÉRCIO ELECTRÓNICO**

Os contratos à distância são contratos em que as partes, no momento que os celebram, não estão em presença um do outro.

Nestes negócios, existe uma parte (o fornecedor, o vendedor, ou o prestador de serviço, conforme for o caso) que está 'oculto' e cujo rosto visível é apenas, por exemplo, o site da internet, onde ele apresenta os seus produtos e serviços, respectivos preços e suas condições para contratar, e, a outra parte (o consumidor) que, querendo adquirir alguns dos bens ou serviços propostos por aquele vendedor, acede a essa plataforma informática, consulta as condições aí apresentadas para o negócio se concluir, escolhe o bem ou serviço que pretende e conclui o negócio, aceitando todas as condições e termos apresentados pelo vendedor para celebrar aquele negócio.

Outro tipo de contratos celebrados à distância são, por exemplo, os contratos de adesão a serviços de telecomunicações, celebrados por telefone.

A regulamentação dos contratos à distância está plasmada no Decreto-Lei nº 24/2014, de 14 de Fevereiro e alterado pela Lei nº 47/2014 de 28 de Julho. É sobre este tipo de contratos que vamos tentar esclarecer as dúvidas dos consumidores.

### **Que informações têm que ser dadas aos consumidores nos contratos celebrados à distância?**

Os consumidores, nos contratos à distância, têm direito (assim impõe a lei) a que, antes do contrato ser celebrado, lhes seja disponibilizada em tempo útil (com antecedência razoável) e de forma clara e compreensível, entre outras, informações acerca de:

- a) Identidade do fornecedor de bens ou do prestador de serviços, incluindo o nome, a firma ou denominação social, o endereço físico onde se encontra estabelecido, o número de telefone e o endereço electrónico;
- b) Preço total do bem ou serviço, incluindo taxas, impostos e quaisquer outros encargos ou despesas em que o consumidor incorra;
- c) O modo de cálculo do preço e dos encargos;
- d) A indicação de que podem ser devidos encargos suplementares de transporte, de entrega e postais, e quaisquer outros custos, quando tais encargos não possam ser razoavelmente calculados antes da celebração do contrato;
- e) Modalidades de pagamento, de entrega, de execução, e data-limite para entregar o bem ou prestar o serviço;
- f) Existência, quando for o caso, do direito de livre resolução do contrato, o respectivo prazo e o procedimento para seu exercício, bem como, se for o caso, informação acerca da inexistência de tal direito e respectivos motivos, bem como as circunstâncias em que o consumidor perde o dito direito;

g) Possibilidade de o consumidor suportar custos da devolução dos bens em caso de exercício do direito de livre resolução e o montante desses custos;

h) Obrigação do consumidor pagar ao prestador de serviços um determinado montante, proporcional ao serviço já prestado, sempre que a prestação do serviço se inicie durante o período de tempo em que o consumidor pode exercer o direito de livre resolução;

i) Duração do contrato, quando não seja indefinida ou instantânea, os requisitos da denúncia, o regime de contrapartidas estabelecidas para a cessação antecipada dos contratos sujeitos a períodos contratuais mínimos;

j) A existência e o prazo da garantia de conformidade dos bens.

### **Como deve ser prestada ao consumidor a informação pré-contratual exigida nos contratos celebrados à distância?**

As informações pré-contratuais previstas na lei que devam ser prestadas ao consumidor, devem-no ser de forma clara e compreensível, por meio adequado à técnica de comunicação à distância utilizada (por exemplo, no caso dos contratos celebrados via internet, em ficheiro informático que se possa copiar e guardar), com respeito pelos princípios da boa-fé, da lealdade nas transacções comerciais e da protecção das pessoas incapazes, em especial dos menores.

### **As informações pré-contratuais fazem parte integrante do contrato celebrado?**

Fazem.

### **A informação pré-contratual dada ao consumidor pode depois ser alterada?**

Não. A informação pré-contratual dada ao consumidor, porque faz parte do contrato, não pode, por isso, ser alterada, salvo se o consumidor der o seu acordo expresso anteriormente à celebração do contrato.

Alterar essa informação pré-contratual, significa, na prática, alterar a proposta contratual, alterar as condições do contrato.

Ora, isso só é possível se o consumidor der o seu consentimento.

### **Fica o consumidor vinculado ao contrato celebrado se não lhe forem prestadas as informações pré-contratuais referidas?**

Não, não fica.

**Num contrato celebrado à distância pode haver lugar a pagamentos antecipados, por exemplo no momento em que efectua a encomenda?**

Pode. Contudo, se tal acontecer (se por exemplo, houver lugar, aquando da encomenda, ao pagamento, total ou parcial do preço), o vendedor ou fornecedor de bens ou prestador de serviços está obrigado a informar o consumidor, imediatamente antes deste concluir a encomenda, de forma clara e bem visível, entre outras coisas:

- Acerca das características essenciais do bem ou serviço;
- O preço total do bem ou serviço, incluindo taxas e impostos e demais encargos, nomeadamente de transporte, despesas postais ou de entrega;
- O modo de cálculo do preço e dos encargos;
- Se são, ou não, devidos encargos suplementares ou outros custos, que não possam ser razoavelmente calculados antes da celebração do contrato;
- A duração do contrato, quando esta não seja indefinida ou instantânea;
- Os requisitos para pôr termo ao contrato, incluindo, quando for o caso, o regime de contrapartidas estabelecidas para a cessação antecipada dos contratos,
- A duração mínima das obrigações dos consumidores decorrentes do contrato.

O fornecedor de bens ou prestador de serviços está, também, obrigado a garantir que o consumidor, ao concluir a encomenda confirme, de forma expressa e consciente, que o acto que vai praticar implica a referida obrigação de pagamento. Pretende-se com isto garantir que o consumidor tenha perfeito conhecimento da obrigação de pagamento que está a assumir e quais os montantes envolvidos.

**Fica o consumidor vinculado ao contrato celebrado se não lhe for prestada a informação de que há lugar a pagamentos antecipados?**

Não, não fica.

**Podem ser exigidos ao consumidor pagamentos relativos a encargos suplementares (por exemplo de transporte, postais, e quaisquer outros custos), sem que a sua existência lhe tenha sido informada previamente à celebração do contrato?**

Não. O consumidor apenas se vincula àquilo que consta do contrato e nada mais. Deste modo, se não foi informado da possibilidade de existirem encargos suplementares, não pode agora ser surpreendido com o seu aparecimento.

**Há obrigação de confirmação de recepção da encomenda nos contratos à distância?**

Há. Logo que seja recebida uma ordem de encomenda por via exclusivamente



electrónica, o prestador de serviços deve, também por essa via, acusar a sua recepção, devendo tal confirmação identificar o contrato a que se refere.

### **Quando se torna definitiva a encomenda?**

A encomenda torna-se definitiva com a sua confirmação pelo consumidor, reiterando a ordem emitida. Confirmação essa que é dada, por sua vez, e na sequência da confirmação de recepção da encomenda.

### **O Consumidor tem de pagar um produto ou serviço que não solicitou?**

Se o consumidor receber em sua casa um bem que não encomendou não está obrigado a pagá-lo e nem sequer fica obrigado a devolvê-lo, podendo ficar com o mesmo gratuitamente.

### **Há prazo para o fornecedor dos bens ou prestador dos serviços dar cumprimento à encomenda que lhe é feita pelo consumidor?**

Há. O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve dar cumprimento à encomenda recebida do consumidor no prazo máximo de 30 dias, a contar do dia seguinte à celebração do contrato.

### **Em caso de incumprimento do contrato pelo fornecedor, que direitos tem o consumidor?**

Em caso de incumprimento do contrato devido a indisponibilidade do bem ou serviço encomendado, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve informar o consumidor desse facto e reembolsá-lo dos montantes pagos, no prazo máximo de 30 dias a contar da data do conhecimento daquela indisponibilidade.

Decorrido este prazo sem que o consumidor tenha sido reembolsado dos montantes pagos, o fornecedor fica obrigado a devolver em dobro, no prazo de 15 dias úteis, os montantes pagos pelo consumidor, sem prejuízo do direito deste a ser indemnizado por danos patrimoniais e não patrimoniais que possa ter sofrido.

## **DIREITO DE ARREPENDIMENTO**

Nos contratos celebrados pela internet ou por telefone, tal como nos demais contratos celebrados à distância, o consumidor goza do direito de livremente pôr termo ao contrato durante um período inicial da sua vigência. Trata-se do direito à livre resolução do contrato ou direito de arrependimento.

### **Qual o prazo para poder pôr termo ao contrato livremente?**

O prazo são 14 dias seguidos.

### **A partir de quando começa a correr esse prazo?**

O prazo dos 14 dias começa a correr:

a) No caso dos contratos de prestação de serviços, a partir do dia da celebração do contrato;

b) No caso dos contratos de compra e venda, a partir do dia em que o consumidor, ou um terceiro (com exceção do transportador dos bens) indicado pelo consumidor adquira a posse física dos bens, sendo que:

- No caso de vários bens encomendados pelo consumidor numa única encomenda, mas entregues separadamente, o prazo conta-se a partir do dia em que o consumidor (ou um terceiro, com exceção do transportador, indicado pelo consumidor) adquira a posse física do último bem;

- No caso da entrega de um bem que consista em diversos lotes ou elementos, o prazo conta-se a partir do dia em que o consumidor (ou um terceiro, com exceção do transportador, indicado pelo consumidor) adquira a posse física do último lote ou elemento;

- No caso dos contratos de entrega periódica de bens durante um determinado período de tempo, o prazo conta-se a partir do dia em que o consumidor (ou um terceiro por ele indicado, que não seja o transportador) adquira a posse física do primeiro bem.

### **O prazo dos 14 dias, para o consumidor pôr termo ao contrato livremente, pode ser aumentado?**

Pode. Para além dos casos em que a entidade com quem o consumidor contrata lhe conceda um prazo mais dilatado que o dos 14 dias para exercer o direito de livre resolução do contrato, prevê também a lei que se a entidade com quem o consumidor contratou, não o informar aquando da celebração do contrato, que este tem o prazo de 14 dias para livremente lhe pôr termo, este prazo passa a ser de 12 meses, contados desde o termo daqueles 14 dias.

**Como exercer o direito de livre resolução do contrato?**

Se o consumidor quiser exercer este direito, pode fazê-lo através do envio, dentro dos referidos 14 dias, de uma declaração dirigida à entidade com quem contratou (a qual deve ser comunicada por carta, por contacto telefónico, pela devolução do bem ou por outro meio susceptível de prova), onde demonstre de modo inequívoco a vontade de pôr termo ao contrato.

**No caso de o consumidor exercer o direito de livre resolução do contrato, tem que suportar alguns custos?**

A regra é que o consumidor tem que proceder à devolução dos bens e suportar os custos dessa devolução.

**Em que casos o consumidor que exerce o direito de livre resolução do contrato não tem que suportar os custos de devolução?**

O consumidor não suportará os custos de devolução se:

- O fornecedor do bem se ofereça para recolher ele próprio o bem;
- O fornecedor do bem tiver acordado com o consumidor ser ele fornecedor a suportá-los;
- O consumidor não tiver sido informado previamente à celebração do contrato que tem o dever de suportar os custos de devolução dos bens.

**No caso de o consumidor exercer o direito de livre resolução do contrato, que prazo tem o consumidor para devolver os bens?**

Se o fornecedor dos bens não se tiver oferecido ou não se oferecer para recolher ele próprio o bem, o consumidor deve no prazo de 14 dias, a contar da data em que tiver comunicado a sua decisão de resolução do contrato, devolver ou entregar o bem ao fornecedor ou a uma pessoa autorizada pelo fornecedor para o efeito.

**No caso de exercer o direito de livre resolução do contrato, para além das despesas com a devolução dos bens, tem o consumidor que suportar algum outro custo?**

Em regra, não.

**No caso de o consumidor exercer o seu direito de livre resolução do contrato, perde o direito a ser reembolsado dos valores que eventualmente já tenha pago?**

Não. Prevê a lei que, no prazo de 14 dias a contar da data em que o fornecedor for informado da decisão de resolução do contrato, este (com excepção dos custos adicionais de entrega, quando o consumidor solicitar, expressamente, uma modalidade de entrega diferente e mais onerosa do que aquela comumente aceite e menos onerosa, proposta pelo fornecedor do bem) deve reembolsar o consumidor de todos os pagamentos recebidos, incluindo os custos de entrega do bem suportados pelo consumidor, nos casos em que não tenha sido informado de que tais custos eram a seu cargo.

**O fornecedor pode reter a devolução das quantias recebidas do consumidor e que lhe deva devolver em consequência do exercício do direito à livre resolução?**

Pode. Uma vez que, por regra, incumbe ao consumidor proceder à devolução do bem, pode o fornecedor reter tal reembolso enquanto os bens não forem por este recebidos ou enquanto o consumidor não apresentar prova da sua devolução.

**Como deve ser efectuado o reembolso dos pagamentos efectuados pelo consumidor?**

O reembolso dos pagamentos deve ser feito através do mesmo meio de pagamento que tiver sido utilizado pelo consumidor na transacção inicial, salvo acordo expresso em contrário e desde que o consumidor não incorra em quaisquer custos como consequência do reembolso.

**Que acontece aos contratos acessórios do contrato de compra e venda à distância quando o consumidor põe termo a este último através do exercício do direito de livre resolução do contrato?**

O exercício do direito de livre resolução do contrato, relativamente aos contratos celebrados à distância, implica a resolução (o fim) automática dos contratos acessórios a ele.

**Que acontece ao contrato de crédito que haja sido celebrado com vista a financiar o preço devido no contrato celebrado à distância, por exemplo pela internet?**

O exercício do direito de livre resolução implica a resolução automática do contrato de crédito e vice-versa.

**Há alguma situação em que o consumidor deixa de poder exercer o seu direito de livre resolução do contrato?**

Há. Prevê a lei que o consumidor não pode exercer o direito de livre resolução do

contrato quando, no caso de contratos de prestação de serviços, estes tenham sido integralmente prestados mediante prévio consentimento expresso do consumidor no sentido de que a sua prestação se inicie antes de decorrido o prazo previsto para o exercício do direito de livre resolução e o consumidor reconheça que perde tal direito se o contrato tiver sido plenamente executado pelo profissional.

### **Há outras situações em que o consumidor perde o direito de livre resolução dos contratos?**

Sim. Nas seguintes situações:

a) Contratos de fornecimento de bens ou de prestação de serviços cujos preços dependam de flutuações de taxas do mercado financeiro que o fornecedor de bens ou prestador de serviços não possa controlar e que possam ocorrer durante o prazo de livre resolução;

b) Contratos de fornecimento de bens confeccionados de acordo com especificações do consumidor ou manifestamente personalizados;

c) Contratos de fornecimento de bens que, por natureza, não possam ser reenviados ou sejam suscetíveis de se deteriorarem ou de ficarem rapidamente fora de prazo;

d) Contratos de fornecimento de bens selados não susceptíveis de devolução, por motivos de proteção da saúde ou de higiene quando abertos após a entrega;

e) Contratos de fornecimento de bens que, após a sua entrega e por natureza, fiquem inseparavelmente misturados com outros artigos;

f) Contratos de fornecimento de bebidas alcoólicas cujo preço tenha sido acordado aquando da celebração do contrato de compra e venda, cuja entrega apenas possa ser feita após um período de 30 dias e cujo valor real dependa de flutuações do mercado que não podem ser controladas pelo profissional;

g) Contratos de fornecimento de gravações áudio ou vídeo seladas ou de programas informáticos selados, a que o consumidor tenha retirado o selo de garantia de inviolabilidade após a entrega;

h) Contratos de fornecimento de um jornal, periódico ou revista, com excepção dos contratos de assinatura para o envio dessas publicações;

i) Contratos de fornecimento de alojamento para fins não residenciais, transporte de bens, serviços de aluguer de automóveis, restauração ou serviços relacionados com actividades de lazer, se o contrato prever uma data ou período de execução específicos;

j) Contratos de fornecimento de conteúdos digitais não fornecidos em suporte material se a sua execução tiver início com o consentimento prévio e expresso do consumidor e o consumidor reconhecer que o seu consentimento implica a perda do direito de livre resolução;

k) Contratos de prestação de serviços de reparação ou de manutenção a

executar no domicílio do consumidor, a pedido deste.

**NÃO VÁ A JOGO  
SEM FALAR  
COM QUEM  
CONHECE  
AS REGRAS.**

**CONSULTE UM ADVOGADO  
E FIQUE DESCANSADO.**

ORDEM DOS ADVOGADOS. POR UMA REFORMA DA JUSTIÇA.



ORDEM DOS  
ADVOGADOS

[www.oa.pt](http://www.oa.pt)

## **PREÇOS, SALDOS E PROMOÇÕES**

De acordo com o consagrado no Decreto-Lei n.º 10/2015, de 16/01, posteriormente alterado pelo Decreto-Lei n.º 70/2007, de 26/03, a venda de produtos por preço inferior ao anteriormente praticado pode ser realizada em qualquer altura do ano e em diferentes períodos, desde que não ultrapassem uma duração global de 4 meses por ano.

As reduções devem ter em conta o preço mais baixo praticado para o respectivo produto, no mesmo local de venda, nos 30 dias anteriores ao início dos saldos.

Por se tratar de uma época especial de venda com redução de preço é essencial que o consumidor conheça os seus direitos.

### **Os artigos em saldo estão dispensados de apresentar o respectivo preço?**

Não. Todos os bens ou serviços destinados a venda devem exibir o preço de forma inequívoca e perfeitamente legível por meio de letreiros, etiquetas ou listas para que o consumidor fique devidamente informado. Os preços dos produtos em saldo não constituem exceção.

### **Em época de saldos como devem ser apresentados os preços aos consumidores?**

Os produtos em saldo devem exibir de forma visível o preço anteriormente praticado e o novo preço com desconto. Em alternativa poderá antes ser apresentada a percentagem da redução.

### **Pode ser recusado ao consumidor pagamento através de cheque ou cartão de crédito ou de débito?**

Não existe norma legal que obrigue à aceitação de cheques ou cartões de crédito ou de débito, pelo que estes tipos de pagamento podem ser recusados. Porém, tal informação tem de estar afixada de forma clara e visível.

### **E em época de saldos, pode ser recusado ao consumidor o pagamento por meio de cheque ou de cartão de crédito ou de débito?**

Um comerciante que aceite essas formas de pagamento fora da época de saldos tem de as aceitar também durante os saldos.

### **Pode o preço de um produto em saldo ser alterado em função do meio**



**de pagamento?**

O preço de saldo não pode ser alterado em função do meio de pagamento.

**No período de saldos podem ser vendidos produtos com defeito?**

Sim, a venda de produtos com defeito é permitida, mas tal venda deve obedecer aos seguintes requisitos:

- A venda de produtos com defeito deve ser anunciada de forma clara através de letreiros;

- Os produtos com defeito devem estar expostos em local previsto para o efeito e destacados da venda dos restantes produtos;

- Devem ter aposta uma etiqueta que identifique de forma precisa o respectivo defeito.

Se estes requisitos não forem cumpridos, o consumidor pode exigir a troca do produto por outro que preencha a mesma finalidade ou a devolução do valor que tiver pago, mediante a apresentação do comprovativo de compra.

**Pode o consumidor trocar os bens adquiridos?**

A menos que se trate de bem com defeito ou desconformidade, a loja não está obrigada a efectuar a troca ou a reembolsar o dinheiro. Porém, a possibilidade de troca ou de reembolso pode ser previamente acordada entre o consumidor e o profissional. Poderá antes a loja optar por conceder ao consumidor um vale com um certo prazo de validade.

Mas para accionar qualquer uma das opções acordada com a loja, o consumidor deverá apresentar o produto no mesmo estado de conservação em que o comprou e terá de apresentar o talão comprovativo da compra. Deverá ainda respeitar o prazo que lhe foi dado pela loja para trocas ou devoluções.

**Que direitos tem o consumidor se o produto adquirido em saldo, mas fora do local dos produtos defeituosos, apresentar algum defeito ou desconformidade?**

Em qualquer época do ano, o consumidor tem direito à qualidade dos bens e serviços. Se o bem que comprou (em época de saldos ou fora dela) tem defeito ou qualquer outra desconformidade, o comerciante está obrigado legalmente a reparar, efectuar a troca (substituição), à redução do preço, ou ao reembolso do valor do bem, com a consequente devolução do bem.

**Que prazo tem o consumidor para reclamar do defeito do produto adquirido?**

O consumidor tem o prazo de dois meses para reclamar de defeitos em bens móveis (por exemplo, roupa, eletrodomésticos e carros) e um ano para reclamar de defeitos em bens imóveis (por exemplo um apartamento), contados a partir do momento em que detecta o defeito.

Em conclusão: o vendedor só estará obrigado à substituição de produtos defeituosos, que não tenham sido vendidos como “produtos com defeito”, e desde que o produto se encontre dentro do período legal de garantia de 2 anos para bens móveis, ou de 5 anos para imóveis e que o defeito seja denunciado no prazo de 2 meses (Ver Garantias na Compra e Venda no presente Guia).

**Pode o consumidor reclamar caso tenha adquirido um produto com defeito e depois averigüe que esse produto apresenta outros defeitos, para além do identificado aquando a compra?**

Sim, neste caso pode reclamar e devolver o produto.

**Pode o consumidor que adquiriu na internet um produto em saldo, devolvê-lo, mesmo que não apresente qualquer defeito?**

Pode, uma vez que nas compras virtuais existe a figura do direito ao arrependimento. O consumidor quando comprar um produto à distância (por telefone ou na internet) tem direito a arrepender-se e a devolvê-lo, recebendo o seu dinheiro de volta e sem que precise de justificar o motivo do arrependimento. Porém, tem de exercer esse direito ao arrependimento no prazo de 14 dias (Ver Direito ao Arrependimento no presente Guia).

## **SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS**

Consideram-se serviços públicos essenciais os seguintes:

- a) Serviço de fornecimento de água;
- b) Serviço de fornecimento de energia eléctrica;
- c) Serviço de fornecimento de gás natural e gases de petróleo liquefeitos canalizados;
- d) Serviço de comunicações electrónicas;
- e) Serviços postais;
- f) Serviço de recolha e tratamento de águas residuais;
- g) Serviços de gestão de resíduos sólidos urbanos.

### **Que direitos tem o consumidor no domínio dos serviços públicos essenciais?**

O consumidor tem direito a:

- a) Que o serviço seja prestado com qualidade;
- b) Ser informado de forma clara e conveniente acerca das condições em que o serviço é fornecido;
- c) Ser informado directamente e de forma atempada e eficaz acerca das tarifas aplicáveis;
- d) Receber uma factura mensal que discriminar os serviços prestados e as correspondentes tarifas.

### **Que deveres tem o consumidor no domínio dos serviços públicos essenciais?**

Tem o dever de pagar atempadamente o serviço que lhe foi prestado.

### **Pode o prestador do serviço suspendê-lo sem pré-aviso?**

A regra é que não. Para haver suspensão do serviço tem que existir um pré-aviso adequado. Ou seja, um pré-aviso que permita que o consumidor se previna e minimize as consequências para si decorrentes da suspensão do serviço. Só assim não será nos casos fortuitos ou de força maior, como seja por exemplo, a reparação de uma conduta de água que impreviivelmente rebentou.

**Em caso de falta de pagamento do serviço pode este ser suspenso?**

Pode. Contudo, tal suspensão só pode ocorrer depois de o utente ter sido advertido (informado) de que o serviço vai ser suspenso.

**Como deve ser feita a advertência ao consumidor de que o serviço vai ser suspenso por falta de pagamento?**

A advertência tem que ser feita, obrigatoriamente por escrito, cabendo ao prestador do serviço o ónus de provar que cumpriu esta obrigação.

Deve também aquando da referida advertência ser comunicado ao consumidor o motivo da suspensão e quais os meios que tem ao seu dispor para evitar a suspensão do serviço e para a retoma do mesmo.

**A suspensão do serviço público por falta do seu pagamento, pelo consumidor, pode ser feita de imediato?**

Não. A suspensão só pode ocorrer depois de o consumidor ter sido advertido, por escrito, e com antecedência mínima de 20 dias, face à data da previsível suspensão.

**Pode um serviço ser suspenso por falta de pagamento de outro ou outros que conjuntamente com aquele, se encontrem incluídos (facturados) na mesma factura?**

Por regra, não. Diz a lei que, “a prestação do serviço público não pode ser suspensa em consequência de falta de pagamento de qualquer outro serviço, ainda que incluído na mesma factura, salvo se forem funcionalmente indissociáveis”.

**Pode ser recusado ao consumidor o pagamento de parte dos serviços facturados na mesma factura?**

Não. Nos termos da lei “não pode ser recusado o pagamento de um serviço público, ainda que facturado juntamente com outros”, tendo o consumidor direito a que lhe seja dada quitação relativamente àquele que pretende pagar, salvo se os serviços forem funcionalmente indissociáveis.

**É possível cobrar consumos mínimos pelos serviços prestados?**

Não. Além de não ser permitida a cobrança de serviços mínimos, também não é permitida a cobrança de:

a) Qualquer importância a título de preço, aluguer, amortização ou inspecção periódica de contadores ou outros instrumentos de medição dos serviços utilizados;

b) Qualquer outra taxa de efeito equivalente à utilização das medidas referidas na alínea anterior, independentemente da designação utilizada;

c) Qualquer taxa que não tenha uma correspondência directa com um encargo em que a entidade prestadora do serviço efectivamente incorra, com excepção da contribuição para o audiovisual (exemplo: tarifa ou taxa de salubridade, taxa de qualidade, etc...);

d) Qualquer outra taxa que seja contrapartida de alteração das condições de prestação do serviço ou dos equipamentos utilizados para esse fim, excepto quando expressamente solicitada pelo consumidor.

**No caso de falta de pagamento dos serviços prestados no prazo previsto na factura, quanto tempo tem o prestador do serviço para exigir judicialmente o seu pagamento?**

O prestador do serviço tem seis meses, contados da data da prestação do serviço, para exigir o seu pagamento, ou propor acção ou injunção destinada a exigir tal pagamento.

**O que acontece se durante os seis meses posteriores à prestação do serviço o valor deste não for pago?**

Diz a lei que o direito ao recebimento do preço do serviço prestado prescreve no prazo de seis meses após a sua prestação. Ou seja, o credor deixa de poder exigir o pagamento dos valores em dívida.

**Pode o prestador do serviço que tenha cobrado por valor inferior ao devido exigir posteriormente a diferença não cobrada?**

Pode. Se por qualquer motivo, incluindo o erro do prestador do serviço, tiver sido cobrada importância inferior à que corresponde ao consumo efectuado, pode o prestador do serviço exigir a diferença. Contudo, o direito do prestador ao recebimento da diferença caduca dentro de seis meses após aquele pagamento inicial. Ou seja, se durante os seis meses posteriores ao pagamento da quantia primeiramente cobrada, não for exigido o pagamento da diferença devida, o direito a receber tal montante extingue-se.

**Qual o prazo mínimo que o consumidor dispõe para efectuar o pagamento dos serviços prestados?**

Diz a lei que “a exigência de pagamento por serviços prestados é comunicada ao utente, por escrito, com uma antecedência mínima de 10 dias úteis relativamente à data-limite fixada para efectuar o pagamento”.

**POUPAR  
NUM ADVOGADO  
SAI SEMPRE  
CARO.**

**CONSULTE UM ADVOGADO  
E FIQUE DESCANSADO.**

ORDEM DOS ADVOGADOS. POR UMA REFORMA DA JUSTIÇA.



ORDEM DOS  
ADVOGADOS

[www.oa.pt](http://www.oa.pt)

## **CLÁUSULAS CONTRATUAIS GERAIS**

Cláusulas contratuais gerais são cláusulas pré-elaboradas, propostas unilateralmente por uma das partes (o proponente) e em que a parte que com ela venha a contratar (o aderente) não tem possibilidade de discutir o seu conteúdo, limitando-se meramente, se pretender contratar, a aderir àquele contrato. Os contratos celebrados com recurso a este tipo de cláusulas chamam-se contratos de adesão.

O regime jurídico das cláusulas encontra-se estabelecido no Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de Outubro (entretanto já alterado pelo Decreto-Lei n.º 220/95, de 31/08 e pelo Decreto-Lei n.º 249/99, de 07/07).

### **Que contratos são celebrados com recurso a este tipo de cláusulas?**

São muitos e variados os contratos celebrados com recurso a este tipo de cláusulas. A título de exemplo temos os contratos de abertura de conta nos bancos, os contratos de crédito ao consumo, os contratos de telecomunicações, os contratos de fornecimento de energia eléctrica ou gás e os contratos de seguros.

### **Que obrigações tem o agente económico que recorre a este tipo de cláusulas nos seus contratos?**

O agente económico está obrigado a comunicar e a informar ao aderente, previamente à celebração do contrato, as cláusulas que dele venham a fazer parte.

### **O que significa comunicar as cláusulas?**

Comunicar as cláusulas significa dá-las a conhecer, lê-las ao aderente, fazer com que este as conheça, saiba da sua existência e quais são elas.

### **Como deve ser feita a comunicação das cláusulas ao aderente?**

A comunicação deve ser feita de modo adequado e com a antecedência necessária para que, tendo em conta a importância do contrato e a extensão e complexidade das cláusulas, se torne possível ao aderente o seu conhecimento completo e efectivo.

### **O que significa informar as cláusulas ao aderente?**

Significa explicar o seu conteúdo ao aderente para que este conheça o seu sentido e alcance e, assim, poder formar a sua vontade de contratar ou não contratar de modo livre e esclarecido.

**Além destas informações, está obrigado o proponente a prestar mais alguma informação ao aderente nos contratos de adesão?**

Sim. Diz a lei que além de comunicar e informar as cláusulas contratuais gerais que fez constar do contrato, o proponente deve ainda prestar ao aderente todos os demais esclarecimentos razoáveis que este lhe solicite.

**O que acontece às cláusulas contratuais que não tenham sido comunicadas ou informadas ao aderente do contrato?**

As cláusulas não comunicadas ou não informadas, diz a lei, consideram-se excluídas do contrato. Ou seja, não fazem parte do contrato, não existem.

**Apenas as cláusulas não comunicadas ou não informadas se consideram excluídas dos contratos de adesão?**

Não. Diz a lei que, além dessas, consideram-se também excluídas dos contratos de adesão celebrados:

- As cláusulas que, pelo contexto em que surjam, pela epígrafe que as precede ou pela sua apresentação gráfica, passem despercebidas a um contratante normal, colocado na posição do contratante real:

- As cláusulas inseridas em formulários, depois da assinatura de algum dos contratantes.

**Quando as cláusulas são ambíguas, o que acontece?**

Refere a lei que quando as cláusulas são ambíguas, estas “têm o sentido que lhes daria o contratante indeterminado normal que se limitasse a subscrevê-las ou a aceitá-las, quando colocado na posição de aderente real”. Ou seja, prevalece o sentido que uma pessoa normal lhes daria, sem que lhes fossem explicadas, sendo que “na dúvida, prevalece o sentido mais favorável ao aderente”.

**Há cláusulas que são proibidas, não podendo, por isso, fazer parte dos contratos de adesão?**

Há. A lei define uma série de cláusulas proibidas que não podem fazer parte dos contratos e que, se deles fizerem parte, são nulas (inválidas), destacando-se entre elas, as cláusulas que sejam contrárias à boa-fé contratual.

O legislador distingue as cláusulas absolutamente proibidas das relativamente proibidas. Estas últimas só são proibidas após valoração judicial, as outras são-no imediatamente, desde que constem do vasto elenco de cláusulas absolutamente proibidas.

Exemplo de uma cláusula absolutamente proibida será aquela que exclua o



direito de acionar a garantia a um consumidor que compre um telemóvel novo a um agente económico.

Exemplo de uma cláusula contratual geral relativamente proibida pode ser a cláusula inserta no contrato de um cartão bancário, que determina a competência dos Tribunais de Lisboa para dirimir os litígios relativamente a um consumidor residente no Funchal.

### **Como aceder às cláusulas contratuais abusivas julgadas pelos tribunais?**

Por força de Lei, existe um registo nacional de cláusulas contratuais abusivas julgadas pelos tribunais e que pode ser acedido em [www.oa.pt/odc](http://www.oa.pt/odc) (Registo das Cláusulas Contratuais Gerais Declaradas Nulas pelos Tribunais).

## **CRÉDITO AO CONSUMO**

Diz a lei que é o “contrato pelo qual um credor concede ou promete conceder a um consumidor um crédito sob a forma de diferimento de pagamento, mútuo, utilização de cartão de crédito, ou qualquer outro acordo de financiamento semelhante”.

São considerados créditos ao consumo os empréstimos entre 200 euros e os 75 mil euros que não sejam utilizados para a compra de habitação, nem para fins comerciais ou profissionais.

O regime legal do crédito ao consumo encontra-se estipulado no Decreto-Lei n.º 133/2009, de 02/06, com a versão dada pelo Decreto-Lei n.º 72-A/2010, de 17/06.

### **Que informações devem ser prestadas ao consumidor que decide contrair um crédito ao consumo?**

Diz a lei que, na data de apresentação de uma oferta de crédito ou previamente à celebração do contrato de crédito, o credor e, se for o caso, o mediador de crédito devem, com base nos termos e nas condições oferecidas pelo credor e, se for o caso, nas preferências expressas pelo consumidor e nos elementos por este fornecidos, prestar ao consumidor as informações necessárias para que este compare diferentes ofertas, a fim de tomar uma decisão esclarecida e informada.

São pois informações pré-contratuais. Ou seja, que têm que ser prestadas antes da celebração do contrato.

Entre as informações pré-contratuais a prestar, destacam-se as que dizem respeito às menções obrigatórias do contrato e que a lei discrimina.

### **Como devem ser prestadas estas informações pré-contratuais?**

Devem ser prestadas em papel ou nouro suporte duradouro (por exemplo ficheiro informático), através da ficha sobre «Informação normalizada europeia em matéria de crédito a consumidores».

### **Como deve ser celebrado o contrato de crédito?**

Os contratos de crédito devem, sob pena de nulidade, ser exarados em papel ou nouro suporte duradouro e serem perfeitamente legíveis.

### **Há menções que obrigatoriamente devem constar do contrato de crédito ao consumo?**

Sim, desde logo, deve constar obrigatoriamente do contrato:

- O tipo de crédito;
- A identificação e o endereço geográfico do credor, bem como, se for o caso, a identificação e o endereço geográfico do mediador de crédito envolvido;
- O montante total do crédito e as condições de utilização;
- A duração do contrato de crédito;
- A taxa nominal, as condições aplicáveis a esta taxa, bem como os períodos, as condições e os procedimentos de alteração da taxa de juro;
- A TAEG e o montante total imputado ao consumidor, ilustrada através de exemplo representativo que indique todos os elementos utilizados no cálculo desta taxa;
- O tipo, o montante, o número e a periodicidade dos pagamentos a efectuar pelo consumidor e, se for o caso, a ordem pela qual os pagamentos devem ser imputados aos diferentes saldos devedores a que se aplicam taxas de juro diferenciadas para efeitos de reembolso;
- Os custos notariais a pagar pelo consumidor pela celebração do contrato de crédito, se for o caso;
- A taxa de juros de mora, bem como as regras para a respectiva adaptação e, se for caso disso, os encargos devidos em caso de incumprimento;
- As consequências da falta de pagamento;
- As garantias exigidas, se for o caso;
- A existência do direito de livre revogação pelo consumidor, o prazo, o procedimento previsto para o seu exercício, incluindo designadamente informações sobre a obrigação do consumidor pagar, em prazo não superior a 30 dias após a expedição da comunicação, o capital utilizado e os juros (contados da data de utilização do crédito até à data de pagamento do capital, sem atrasos indevidos), bem como o montante dos juros diários.

**Estes elementos que devem constar do contrato de crédito, devem ser informados e explicados ao consumidor?**

Sim. Obrigatoriamente.

**Quando é que essa informação deve ser prestada ao consumidor?**

Essa informação deve ser prestada previamente à celebração do contrato, fazendo parte das informações pré-contratuais a prestar ao consumidor.

**Aquando da celebração do contrato o consumidor ou os garantes**

**(fiadores ou avalistas) têm direito que lhe seja entregue uma cópia do mesmo?**

Sim. Diz a lei que a todos os contraentes, incluindo os garantes, deve ser entregue, no momento da respectiva assinatura, um exemplar devidamente assinado do contrato de crédito.

**Se não for entregue ao consumidor ou aos garantes (fiadores ou avalistas) aquando da celebração do contrato de crédito uma cópia do mesmo, existe alguma sanção?**

Sim. O contrato de crédito é nulo se não for entregue uma cópia do mesmo ao consumidor (ao mutuário) ou aos garantes.

**O que acontece à garantia prestada (fiança ou aval) num contrato de crédito ao consumo no caso de não ser entregue ao garante uma cópia do contrato?**

A garantia prestada (fiança ou aval) é nula.

**Nos contratos de crédito ao consumo o consumidor goza do direito de livre resolução contratual?**

Sim. Para o fazer não é obrigado a apresentar qualquer motivo.

**Qual o prazo para exercer tal direito?**

O prazo é de 14 dias seguidos, contados:

- A partir da data da celebração do contrato de crédito; ou
- A partir da data de recepção pelo consumidor do exemplar do contrato e das informações que devem ser legalmente prestadas, se essa data for posterior à referida na alínea anterior.

**Como deve o consumidor exercer o seu direito de livre resolução do contrato?**

O consumidor deve no prazo dos referidos 14 dias enviar ao credor uma comunicação, em papel ou noutro suporte duradouro e ao qual ele possa aceder, onde de forma inequívoca conste o exercício desse direito.

**Em caso de o consumidor exercer o seu direito de livre resolução do**

**contrato, tem que devolver o capital que recebeu com juros?**

Sim. O consumidor se põe termo ao contrato não pode fazer seu aquilo que lhe foi apenas emprestado. Assim, o consumidor deve pagar, num prazo não superior a 30 dias após a expedição da comunicação em que dá conta de que põe termo ao contrato, o capital utilizado (o capital que recebeu) e os juros (contados da data de utilização do crédito até à data de pagamento do capital, sem atrasos indevidos), sendo que os juros são calculados com base na taxa nominal estipulada no contrato.

**Além do capital e juros, tem o consumidor que pagar ao credor outros valores?**

Com excepção da indemnização por eventuais despesas não reembolsáveis pagas pelo credor a qualquer entidade da Administração Pública, nada mais há a pagar.

**Se o contrato de crédito ao consumo for declarado inválido ou ineficaz e estiver coligado com um contrato de compra e venda, o que acontece a este contrato de compra e venda coligado?**

Diz a lei que “a invalidade ou a ineficácia do contrato de crédito coligado repercute-se, na mesma medida, no contrato de compra e venda” e que “a invalidade ou a revogação do contrato de compra e venda repercute-se, na mesma medida, no contrato de crédito coligado”.

**O que pode fazer o consumidor no caso de ocorrer incumprimento ou desconformidade no cumprimento (cumprimento defeituoso) do contrato de compra e venda ou de prestação de serviços coligado com contrato de crédito?**

O consumidor que, após interpelação do vendedor, não tenha obtido deste a satisfação do seu direito ao exacto cumprimento do contrato, pode interpelar o credor (quem concedeu o crédito) para exercer qualquer uma das seguintes pretensões:

- A excepção de não cumprimento do contrato;
- A redução do montante do crédito em montante igual ao da redução do preço;
- A resolução do contrato de crédito.

**No caso de um contrato de crédito ao consumo coligado com um de compra e venda, em que o valor emprestado pelo credor foi por ele entregue directamente ao vendedor, quem tem que devolver ao credor tal montante emprestado, no caso de o consumidor exercer algum dos direitos referidos na questão anterior?**

É o vendedor, pois foi ele que recebeu tais montantes entregues pelo credor.

### **O consumidor pode antecipar o reembolso do crédito?**

Pode. Diz a lei que “o consumidor tem o direito de, a todo o tempo, mediante pré-aviso ao credor, cumprir antecipadamente, parcial ou totalmente, o contrato de crédito, com correspondente redução do custo total do crédito, por via da redução dos juros e dos encargos do período remanescente do contrato”.

### **Para reembolsar antecipadamente os montantes que lhe foram emprestados, o consumidor tem que avisar o credor?**

Sim. O consumidor deve avisar o credor por escrito (em papel ou noutro suporte duradouro), com uma antecedência não inferior a 30 dias de que pretende reembolsar total ou parcialmente os montantes mutuados.

### **Pelo reembolso antecipado o consumidor fica sujeito a alguma penalização?**

Sim. As comissões cobradas pela amortização antecipada de um crédito ao consumo não poderão ser superiores a 0,5% do montante reembolsado caso falte mais de um ano para o pagamento total da dívida, nem superior a 0,25% se faltar menos de um ano para amortizar o crédito. Nos créditos de taxa variável (habitualmente indexados à Euribor), não há lugar ao pagamento de quaisquer comissões, a não ser que haja um período de vigência de taxa fixa e seja feita a amortização nesse período.

**TER RAZÃO  
NÃO BASTA.  
É PRECISO  
DEMONSTRÁ-LA  
EM TRIBUNAL.**

**CONSULTE UM ADVOGADO  
E FIQUE DESCANSADO.**

ORDEM DOS ADVOGADOS. POR UMA REFORMA DA JUSTIÇA.



ORDEM DOS  
ADVOGADOS

[www.oa.pt](http://www.oa.pt)

## **VIAGENS ORGANIZADAS**

Os direitos dos consumidores adquirentes de viagens organizadas vêm previstos no Decreto-Lei n.º 209/97, de 13 de Agosto, alterado pelos Decretos-Leis n.º 12/99, de 11 de Janeiro, n.º 76-A/2006, de 29 de Março, e n.º 263/2007, de 20 de Julho.

Se por razões alheias ao consumidor, este ficou impossibilitado de gozar em pleno as suas férias (por exemplo, más condições do hotel, intoxicação alimentar imputável à comida fornecida pelo restaurante, etc.), este tem direito à reparação dos danos sofridos.

### **O que são viagens organizadas?**

Constituem viagens organizadas as viagens turísticas que, combinando previamente dois dos serviços seguintes, sejam vendidas ou propostas para venda a um preço com tudo incluído, quando excedam vinte e quatro horas ou incluam uma dormida:

a) Transporte;

b) Alojamento;

c) Serviços turísticos não subsidiários do transporte, nomeadamente os relacionados com eventos desportivos, religiosos e culturais, desde que representem uma parte significativa da viagem.

### **É válido o contrato celebrado com a agência de viagens que não foi reduzido a escrito?**

Em princípio sim e desde que a agência tenha entregue ao consumidor o programa e uma factura/recibo relativa aos montantes pagos. No entanto, o consumidor pode exigir que o contrato conste de um documento assinado por ambas as partes.

### **E se a agência cancelar a viagem?**

O consumidor pode rescindir o contrato sem qualquer penalização devendo fazê-lo no prazo de 7 dias após a recepção da comunicação de impossibilidade de cumprimento da agência.

### **A agência pode alterar o preço da viagem?**

A agência só pode alterar o preço da viagem até 20 dias antes do início da mesma e se cumulativamente:



a) O contrato o prever expressamente e determinar as regras precisas de cálculo da alteração;

b) A alteração resultar unicamente de variações no custo dos transportes ou do combustível, dos direitos, impostos ou taxas cobráveis ou de flutuações cambiais.

### **E se a agência alterar unilateralmente o preço após os 20 dias anteriores ao início da viagem?**

O consumidor não é obrigado ao pagamento do acréscimo de preço, podendo igualmente rescindir o contrato sem qualquer penalização. Tem ainda o consumidor direito ao reembolso das quantias pagas.

### **Pode o consumidor rescindir o contrato?**

Sim. O consumidor pode rescindir o contrato a todo o tempo, devendo a agência reembolsá-lo dos montantes antecipadamente pagos, deduzindo os encargos a que o início do contrato e a rescisão tenham dado lugar, bem como uma percentagem do preço do serviço não superior a 15%.

### **Que direitos tem o consumidor caso a agência de viagens lhe comunique a impossibilidade de cumprir o contrato?**

Em caso de impossibilidade de a agência prestar parte dos serviços contratados, o consumidor tem direito à sua substituição por serviços equivalentes sem aumento de preço.

Se a impossibilidade respeitar a alguma obrigação essencial, o cliente pode rescindir o contrato sem qualquer penalização ou aceitar por escrito uma alteração ao contrato e eventual variação de preço.

O consumidor deverá comunicar à agência a sua decisão no prazo de quatro dias úteis após a recepção da notificação da agência de viagens.

Se a agência cancelar a viagem organizada antes da data da partida, o consumidor tem direito, sem prejuízo da responsabilidade civil da agência, a:

a) Ser imediatamente reembolsado de todas as quantias pagas;

b) Em alternativa, optar por participar numa outra viagem organizada, devendo ser reembolsado da eventual diferença de preço.

### **Onde apresentar reclamação caso o hotel não tenha as condições publicitadas no programa da agência de viagens?**

Junto da agência de viagens, uma vez que as agências respondem perante os consumidores, ainda que os serviços sejam prestados por outros prestadores.

**Em que prazo deve o consumidor reclamar?**

No prazo máximo de 20 dias úteis após o termo da viagem ou no prazo previsto no contrato, se superior.

## **TRANSPORTE AÉREO**

A recusa de embarque, o cancelamento ou o atraso de voos aéreos são alguns dos problemas com que se deparam os passageiros.

Nestes casos a legislação em vigor confere-lhes direitos que as companhias aéreas têm que assegurar, salvo quando se esteja perante motivo de força maior, como é por exemplo o caso de uma tempestade.

Os direitos dos passageiros são aplicáveis aos voos regulares e charter, domésticos e internacionais, operados por todos os tipos de companhias aéreas, quer sejam tradicionais ou low cost.

Esses direitos vêm consagrados em diversos diplomas, nomeadamente:

- Regulamento (CE) n.º 2027/97, de 9 de Outubro, na redacção que resulta do Regulamento (CE) n.º 889/2002, de 11 de Maio;

- Regulamento (CE) n.º 261/2004, de 11 de Fevereiro;

### **O que constitui atraso de voo aéreo?**

Considera-se atraso:

- Mais de duas horas em voos até 1500 Km;
- Mais de três horas em voos intracomunitários com mais de 1500 Km, ou outros voos para fora da comunidade europeia até 3500 km;
- Mais de quatro horas para voos com mais de 3500 km.

### **Que direitos tem o passageiro caso o voo se atrase?**

O passageiro terá direito a assistência que se traduz no seguinte:

- Refeições e bebidas de acordo com o tempo de espera, duas chamadas telefónicas, mensagens via fax ou correio electrónico;

- Quando a partida só ocorra nos dias seguintes ao previsto, disponibilização gratuita de alojamento em hotel e transporte entre o aeroporto e o local de alojamento.

### **É o passageiro obrigado a viajar havendo atraso no vôo?**

Se o atraso for de pelo menos cinco horas, pode decidir não viajar. Neste caso tem direito no prazo de sete dias, ao reembolso do preço do bilhete e a um voo de regresso ao ponto de partida caso já tenha efectuado parte da viagem.

O reembolso terá de ser efectuado ou para a parte da viagem não realizada, ou para a viagem total, incluindo a já realizada, se o voo já não se justificar em relação ao plano inicial de viagem.

### **Que direitos tem o passageiro caso o voo seja cancelado?**

O passageiro poderá escolher entre:

- O reembolso do preço total do bilhete, no prazo de sete dias e voo gratuito para o ponto de partida, caso já tenha efectuado parte da viagem;
- Ou transporte alternativo, na primeira oportunidade possível, para o destino que pretendia.

### **Que direitos tem o passageiro caso o voo seja cancelado sem pré-aviso?**

Caso o voo tenha sido cancelado sem pré-aviso e não seja apresentada uma alternativa razoável ao passageiro, este tem direito a uma compensação calculada da seguinte forma:

- Voo até 1500 Km - 250 euros
- Voo intracomunitário com mais de 1500 Km ou outros voos até 3500 Km - 400 euros
- Todos os demais voos - 600 euros

### **Em que circunstâncias o passageiro não tem direito a esta compensação?**

Não terá direito caso o cancelamento tenha sido comunicado:

- Com duas semanas de antecedência;
- Entre duas semanas e sete dias de antecedência, se lhe for dada a alternativa de partir até duas horas antes e chegar ao destino final até quatro horas depois do previsto;
- Com menos de sete dias de antecedência, se lhe for dada a alternativa de partir até uma hora antes e chegar ao destino final até duas horas depois.

### **Como prova o passageiro que a companhia o informou do cancelamento?**

Não é ao passageiro que cabe fazer essa prova. Em caso de litígio, cabe à companhia provar se e quando informou o passageiro do cancelamento.

### **Que direitos tem o passageiro em caso de atraso, extravio ou danificação da bagagem?**

O passageiro tem direito a uma indemnização até 1000 dSe (direito de Saque especial) por peça registada. Trata-se de um valor que ronda os 1220 euros, mas que varia de dia para dia (para conhecer o câmbio actual pode consultar o site do Banco de Portugal).

Se até ao momento do registo da bagagem (check-in) o passageiro tiver apresentado à companhia aérea uma declaração especial, é possível obter um reembolso superior.

No caso de atraso na entrega de bagagem a transportadora poderá disponibilizar de imediato uma quantia para compras de emergência, cujos montantes poderão variar de transportadora para transportadora.

O passageiro deverá guardar os recibos das despesas efectuadas para os juntar à sua reclamação.

### **Que prazo tem o passageiro para reclamar?**

Quer esteja em causa atraso, perda, danos ou destruição da bagagem, deve apresentar reclamação de imediato para que a transportadora não presuma que o passageiro recebeu a sua bagagem. No entanto há prazos máximos:

- Quando a bagagem se encontrar danificada, 7 dias;
- Se tiver havido atraso na entrega da bagagem, 21 dias.

Em ambos os casos, o prazo conta-se a partir da data em que a bagagem é posta ao dispor do passageiro.

Para a perda de bagagem não existe prazo limite.

A bagagem é dada como perdida passado 1 dia sobre a data em que deveria ter chegado.

### **Que direitos tem o passageiro em caso de recusa de embarque?**

Em caso de recusa de embarque devido a overbooking (ou seja, por o número das reservas exceder o número dos lugares disponíveis), o passageiro tem direito a escolher entre o reencaminhamento para o destino final ou o reembolso do bilhete.

O passageiro terá ainda direito à assistência e a compensação igual à prevista para os casos de cancelamento de voo.

**A LEI DÁ-LHE  
DIREITOS.  
UM ADVOGADO  
GARANTE-LHE  
QUE SÃO  
RESPEITADOS.**

**CONSULTE UM ADVOGADO  
E FIQUE DESCANSADO.**

ORDEM DOS ADVOGADOS. POR UMA REFORMA DA JUSTIÇA.



ORDEM DOS  
ADVOGADOS

[www.oa.pt](http://www.oa.pt)

## **LIVRO DE RECLAMAÇÕES**

Reclamar é um direito. A Constituição da República Portuguesa e a Lei de Defesa do Consumidor - Lei n.º 24/96 de 31 de Julho - atribuem aos consumidores um conjunto de direitos, designadamente o direito à qualidade de bens e serviços.

Incumbe ao Estado promover a protecção dos consumidores por via da intervenção legislativa e regulamentar.

O Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15/09 tornou obrigatória a existência de um Livro de Reclamações junto de todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços que tenham contacto com o público, com excepção dos serviços e organismos da Administração Pública que se regem pelo disposto no Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de Abril.

Porém, a Resolução do Conselho de Ministros n.º 189/96, de 28 de Novembro e com a publicação da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho, os bens, serviços e direitos fornecidos, prestados e transmitidos pelos organismos da Administração Pública, ficam sujeitos às mesmas regras que disciplinam as relações de consumo entre privados.

Estende-se assim a obrigatoriedade de existência do Livro de Reclamações nos locais de atendimento de utentes dos serviços públicos.

O Livro de Reclamações constitui o instrumento que torna mais acessível o exercício do direito de queixa ao proporcionar ao consumidor a possibilidade de reclamar no local onde o conflito ocorreu.

A criação deste livro teve por base a preocupação com um melhor exercício da cidadania através da exigência do respeito pelos direitos dos consumidores.

Formularemos de seguida um conjunto de questões às quais daremos resposta, para que se entenda de forma mais clara em que consiste reclamar no Livro de Reclamações.

### **O que é o Livro de Reclamações e para que serve?**

O Livro de Reclamações é um instrumento de prevenção de conflitos, contribuindo para a melhoria da qualidade do serviço prestado e dos bens vendidos.

O preenchimento do Livro de Reclamações, em caso de litígio com o prestador de serviço, ou vendedor, torna mais célere a resolução de conflitos entre os cidadãos consumidores e os agentes económicos, bem como permite a identificação, através de um formulário normalizado, de condutas contrárias à lei. É por este motivo que é importante e necessário fazer uso desta ferramenta para reclamar. Para o efeito o estado tem criado mecanismos que o tornam mais eficaz enquanto instrumento de defesa dos direitos dos consumidores e utentes de forma a alcançar a igualdade material dos intervenientes a que se refere a lei de defesa do consumidor.

### **Quem é obrigado a disponibilizar o Livro de Reclamações?**

Actualmente, o Livro de Reclamações é obrigatório em todos os estabelecimentos de fornecimento de bens ou prestações de serviços que se encontrem instalados com carácter fixo ou permanente e neles seja exercida exclusiva ou principalmente, de modo habitual e profissional a actividade e tenham contacto com o público, designadamente através de serviços de atendimento ao público destinados à oferta de produtos e serviços ou de manutenção das relações de clientela.

Este regime aplica-se igualmente aos serviços e organismos da Administração Pública encarregues da prestação dos serviços de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais e de gestão de resíduos urbanos.

Os anexos I e II do Decreto-lei nº 156/2005, de 15 de Setembro, na redacção actualmente dada pelo Decreto-Lei n.º 242/2012, de 07/11, identifica os estabelecimentos que devem disponibilizar o Livro de Reclamações em formato papel ou em sítio de Internet, instrumentos que permitam aos consumidores reclamarem.

### **Enquanto consumidor como sei que um determinado serviço ou estabelecimento possui um Livro de Reclamações?**

Para além de estarem identificados na lei os estabelecimentos que obrigatoriamente devem disponibilizar o Livro de Reclamações, tal como referido em resposta à questão anterior, o fornecedor de bens ou prestador de serviços é obrigado a afixar no seu estabelecimento, em local bem visível e com caracteres facilmente legíveis pelo utente, um letreiro com a seguinte informação: «Este estabelecimento dispõe de livro de reclamações». Deve conter ainda, e também, em caracteres facilmente legíveis pelo utente, a identificação completa e a morada da entidade reguladora junto da qual o utente, querendo, pode apresentar a reclamação.

### **Sempre que o consumidor ou o utente solicitar o Livro de Reclamações é obrigatório que lhe seja facultado?**

Sim, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deverá facultar imediata e gratuitamente o Livro de Reclamações sempre que tal lhe seja solicitado.

O fornecedor de bens ou prestador de serviços não pode, em caso algum, justificar a falta de Livro de Reclamações no estabelecimento onde o consumidor ou utente o solicita pelo facto de o mesmo se encontrar disponível noutros estabelecimentos, dependências ou sucursais.

O fornecedor de bens ou prestador de serviços ou o funcionário do estabelecimento não pode condicionar a apresentação do Livro de Reclamações, designadamente à necessidade de identificação do utente, sem prejuízo da regra relativa ao preenchimento da folha de reclamação quanto aos elementos de identificação.

### **O que fazer caso seja negado o acesso ao Livro de Reclamações?**



Neste caso, o consumidor pode recorrer ao apoio de entidade policial e formular queixa também quanto ao facto de lhe ser negado o acesso ao Livro de Reclamações.

Quando o Livro de Reclamações não for imediatamente facultado, este pode requerer a presença da autoridade policial a fim de remover essa recusa ou que essa autoridade tome nota da ocorrência e a faça chegar à entidade competente para fiscalizar o sector em causa.

### **Como se preenche o Livro de Reclamações?**

A queixa/reclamação é formulada através do preenchimento da folha de reclamação, constante do Livro de Reclamações, na qual o utente descreve de forma clara e completa os factos que a motivam e insere os elementos relativos à sua identificação.

A folha de reclamação é composta por vários campos destinados ao preenchimento por parte do reclamante.

Na exposição da queixa o consumidor/reclamante deve:

- Preencher de forma correcta e completa todos os campos relativos à sua identificação e endereço;
- Preencher de forma correcta e completa a identificação e o local do fornecedor de bens ou serviços;
- Descrever de forma objectiva e sumária os factos que motivam a reclamação.

### **Que cuidados devo ter antes de preencher o formulário?**

Antes de preencher o formulário, leia com atenção a folha de instruções do Livro de Reclamações. É na folha de instruções que se encontram os procedimentos a observar na formulação de uma reclamação e a informação sobre a entidade competente para onde deverá ser enviada a reclamação.

A queixa deve ser escrita com esferográfica, redigida com letra legível e o consumidor deverá guardar todos os documentos que constituam prova da reclamação apresentada. O duplicado da reclamação é a prova de que foi efectuada uma reclamação no Livro de Reclamações.

Escreva com letra MAIÚSCULA e preencha correctamente todos os campos da folha, lembre-se que a reclamação vai ser analisada pela entidade reguladora competente. A identificação correcta de ambas as partes permite a essa entidade saber quem é que reclamou e qual a entidade reclamada, permitindo-lhe assim, comunicar com o profissional e responder ao reclamante.

Sem o preenchimento do campo destinado ao passaporte/BI/CC, não poderá consultar a sua reclamação no site da Rede Telemática de Informação Comum - RTIC, de que falaremos mais à frente.

Seja objectivo e conciso, não exceda o campo de texto destinado à descrição dos factos, para reclamar, utilize apenas uma folha de reclamação.

Não se esqueça de assinar e datar a folha de reclamação.

### **Como se processa a reclamação após o preenchimento do formulário?**

O fornecedor de bens, o prestador de serviços ou o funcionário do estabelecimento tem a obrigação de destacar do Livro de Reclamações o original e o duplicado da folha de reclamação.

O duplicado deve ser imediatamente entregue ao consumidor reclamante e o original, no prazo de 10 (dez) dias úteis, ser remetido à entidade de controlo de mercado competente ou à entidade reguladora do sector.

### **O consumidor/reclamante pode enviar a reclamação à entidade reguladora competente?**

O consumidor pode também remeter o duplicado da folha de reclamação à entidade de controlo de mercado competente ou à entidade reguladora do sector, bastando que o transforme em envelope-mensagem, devendo, para o efeito, obedecer às regras de dobragem e colagem e preencher os campos constantes do respectivo verso, devendo ficar com uma cópia do documento/duplicado da reclamação.

### **O consumidor que reclame no Livro de Reclamações, ainda assim pode recorrer ao tribunal para reclamar o seu direito?**

Sim, a formulação de reclamação no Livro de Reclamações não exclui a possibilidade de o consumidor apresentar reclamações por quaisquer outros meios e não limita o exercício de quaisquer direitos legal ou constitucionalmente consagrados.

### **Depois de reclamar, como sabe o consumidor que a reclamação foi enviada à entidade reguladora?**

O Consumidor tem ao seu dispor, no portal da RTIC-Rede Telemática de Informação Comum (<https://rtic.consumidor.pt/rtic/home?subtype=apresentacao>) a informação sobre o tratamento e tramitação de reclamações que tiverem sido apresentadas no Livro de Reclamações.

É através deste site da internet que as entidades reguladoras e de controlo de mercado disponibilizam informação sobre o tratamento de reclamações que tenham sido apresentadas nos livros de reclamações.

### **Como acompanhar o estado da reclamação?**

Para aceder à informação sobre o estado da reclamação, no portal da RTIC, o consumidor tem, desde logo, que ter preenchido correctamente os campos de preenchimento constantes na folha de reclamações, em especial o campo referente ao Passaporte/BI/CC.

Se o consumidor não tiver preenchido o campo destinado ao Passaporte/BI/CC não terá acesso à informação.

### **Quem é que pode aceder à informação sobre a reclamação?**

O consumidor/reclamante que tiver efectuado uma reclamação no Livro de Reclamações, bem como o fornecedor do bem ou prestador do serviço reclamado.

### **De que elementos tenho obrigatoriamente de dispor para aceder à informação sobre uma reclamação?**

Precisa de dispor do número da reclamação, que se encontra no canto superior direito do duplicado da reclamação e o número do BI/Passaporte/Cartão de Cidadão. O número a inserir deve coincidir com o número inscrito na folha de reclamação aquando do preenchimento da folha no estabelecimento.

### **E se a informação ali prestada não for suficiente para que fique esclarecido?**

O consumidor pode solicitar informações adicionais junto da entidade reguladora ou da entidade de controlo de mercado que no caso for competente para tratar a reclamação.

### **Como actuar no caso de insatisfação na aquisição de bens ou prestação de serviços transfronteiriços?**

Quer o consumidor tenha adquirido o bem ou serviço através da Internet ou num estabelecimento, pode apresentar queixa/reclamação directamente junto do profissional ou no Centro Europeu do Consumidor, preenchendo o formulário de reclamação: <http://cec.consumidor.pt/reclamar-ou-pedir-informacao11.aspx>

Com o preenchimento do formulário o consumidor poderá juntar a documentação que entenda ser necessária para a melhor apreciação da reclamação.

Ao submeter a queixa, o Centro Europeu do Consumidor do respectivo país, confirmará por escrito o registo da reclamação e informa o consumidor da tramitação do processo. O consumidor dispõe, em alternativa, da possibilidade de reclamar via e-mail ou correio para apresentação da reclamação junto do Centro Europeu do Consumidor. É aconselhável optar apenas por uma forma de contacto.

**Como proceder quando o utente necessita de reclamar de serviços públicos?**

Tendo em vista assegurar uma melhor administração, com mais cidadania, garantindo que os utentes dos serviços públicos tenham um meio célere e eficaz de exercer o seu direito de reclamação, sempre que entenderem que não foram devidamente acautelados os seus direitos ou que não foram satisfeitas as expectativas no que diz respeito às exigências de atendimento definidas por lei, é-lhe também assegurado o exercício do direito à reclamação, através da obrigatoriedade de adopção do Livro de Reclamações nos locais onde seja efectuado atendimento de público.

A Portaria n.º 355/97, de 28 de Maio, estabelece o modelo do Livro de Reclamações do tipo autocopiativo, com original e três cópias destacáveis.

Da reclamação exarada é entregue uma cópia ao reclamante e as duas restantes são enviadas, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, aos gabinetes dos membros do Governo que tutelam o serviço ou organismo e à Administração Pública, respectivamente.



**DC**



**ODC**



**OD**



**DC**



**ODC**



**OD**



**DC**



**ODC**



**OD**