



Fundação
Dr António
Cupertino
de Miranda

Dia do Consumidor Sénior

26.03.2018

Caixa de Ferramentas

À conversa com...

A DGC, a ANACOM e a ERSE



ANACOM

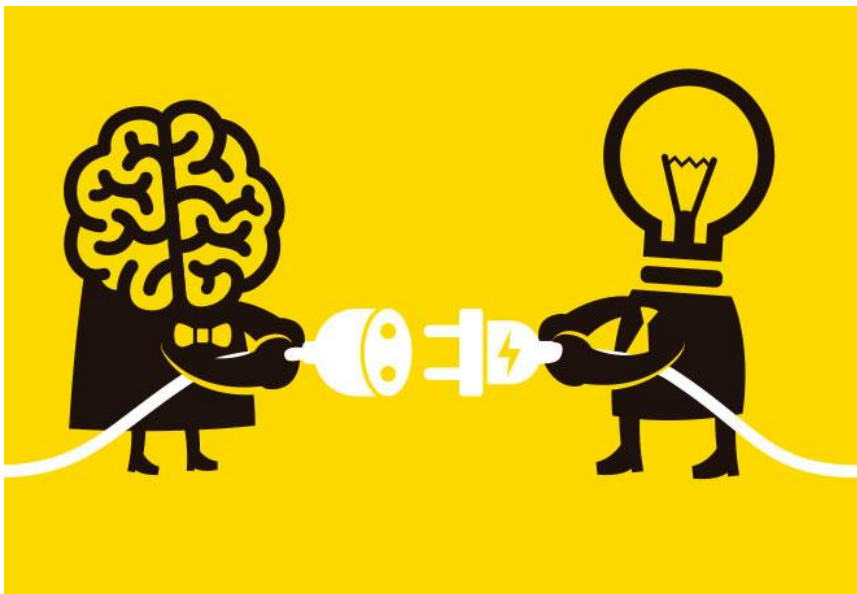


AUTORIDADE
NACIONAL
DE COMUNICAÇÕES



Dia Mundial dos Direitos do Consumidor

15 de março



Dia Mundial dos Direitos do Consumidor

15 de março



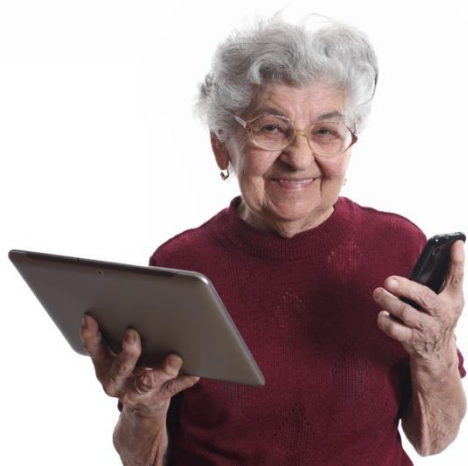
mais próximo dos
consumidores

Dia Mundial dos Direitos do Consumidor

15 de março

Dia do Consumidor Sénior

26.03.2018



QUIZ sobre os direitos dos consumidores.

Conhece bem os seus direitos?

QUIZ sobre os direitos dos consumidores

1. Fui abordada na rua para experimentar um colchão exposto num estabelecimento comercial perto. Aceitei o convite e já na loja após experimentá-lo, decidi comprá-lo. Mais tarde, arrependi-me. Posso desistir do contrato?

Não pode desistir do contrato porque celebrou o contrato na loja.

Pode desistir do contrato porque a lei equipara a situação a uma venda fora do estabelecimento.

QUIZ sobre os direitos dos consumidores

1. Resposta correta

Pode desistir do contrato porque a lei equipara a situação a uma venda fora do estabelecimento.

ATENÇÃO: 14 DIAS SEGUIDOS

Para resolver o contrato de compra e venda ou de prestação de serviços

Por **carta**, contacto telefónico e devolução do bem, entre outros.



QUIZ sobre os direitos dos consumidores

2. Recebi um telefonema de um operador propondo a celebração de um contrato com condições vantajosas e aceitei. É suficiente para ficar vinculado ao contrato?

Sim, é suficiente porque eu aceitei a proposta que me foi apresentada.

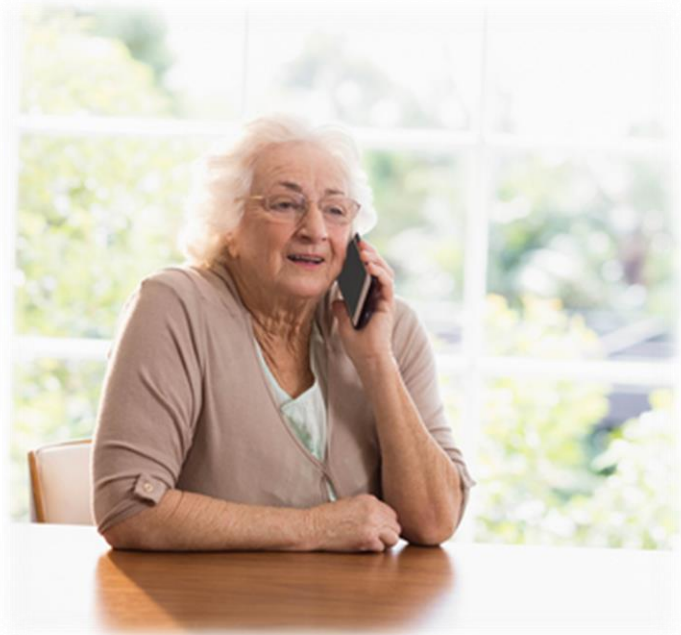
Não, pois eu não assinei qualquer documento.

QUIZ sobre os direitos dos consumidores

2. Resposta correta

Não, pois eu não assinei qualquer documento.

O consumidor só ficará vinculado ao contrato depois de assinar a oferta ou enviar o seu consentimento escrito ao operador.



MAS ATENÇÃO: Se o contacto telefónico partir da iniciativa do consumidor, a exigência da forma escrita não se aplica. Neste caso, o consumidor fica vinculado após a aceitação dos termos contratuais propostos.

QUIZ sobre os direitos dos consumidores

3. Comprei um equipamento através da internet, mas nada me foi dito sobre os 14 dias para cancelar o contrato. Passados 20 dias sobre a compra, posso desistir do contrato?

Não posso desistir, porque já passaram mais de 14 dias (prazo legal) desde a data da compra e venda.

Sim, posso desistir porque o vendedor não me informou previamente sobre a possibilidade de desistir do contrato.

Não, porque o vendedor não tem qualquer obrigação de me dar essa informação.

QUIZ sobre os direitos dos consumidores

3. Resposta correta

Sim, porque o vendedor não me informou previamente sobre a possibilidade de desistir do contrato.

ATENÇÃO Quando o consumidor não é **previamente informado** sobre o direito de resolver livremente o contrato e das respetivas condições para o seu exercício, o prazo pode fixar-se em 12 meses.



QUIZ sobre os direitos dos consumidores

4. Ofereceram-me um presente, mas quero trocá-lo. O vendedor é sempre obrigado a efetuar a troca?

Sim, se for esta a minha vontade, o vendedor é obrigado a trocar o bem por outro que eu queira.

Não. O vendedor é que decide se aceita trocar o bem.

Sim, mesmo que o bem não tenha qualquer defeito.

QUIZ sobre os direitos dos consumidores

4. Resposta correta

Não. O vendedor é que decide se aceita trocar o bem.

ATENÇÃO A loja só é obrigada a trocar um bem com defeito (não conforme).

No entanto, caso a loja esteja disposta a efetuar a troca, reembolso ou conceder um vale, poderá fazê-lo, tratando-se assim de uma **cortesia comercial**.



QUIZ sobre os direitos dos consumidores

5. Solicitei a reparação de um bem dentro da garantia legal. As peças colocadas no âmbito dessa reparação têm alguma garantia?

Não, as peças colocadas não têm uma garantia legal.

A garantia legal aplica-se ao bem e não às peças.

Sim, as peças colocadas no âmbito de uma reparação também têm garantia legal.

QUIZ sobre os direitos dos consumidores

5. Resposta correta

Sim, as peças colocadas no âmbito de uma reparação também têm garantia legal.

ATENÇÃO As peças colocadas gozam de um prazo de garantia de 2 anos, independentemente do prazo da garantia do bem reparado.

Quando levantar o bem após a reparação, exija que lhe seja entregue um documento contendo a descrição das peças que foram colocadas. Este documento é essencial para garantir os seus direitos.

QUIZ sobre os direitos dos consumidores

Conhece bem os seus direitos?

**II PARTE
COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS**



QUIZ sobre os direitos dos consumidores



1. Fui a uma loja cancelar o meu serviço e disseram-me que não podia. Isto é verdade?

É o funcionário da loja que decide se posso cancelar

Posso cancelar o serviço de várias formas e uma delas é na loja

Posso fazer o pedido de cancelamento numa loja, mas primeiro tenho de falar por telefone com a linha de cliente



Os utilizadores que queiram cancelar o serviço numa loja não têm de aguardar um telefonema!

Os operadores devem aceitar qualquer pedido de cancelamento que lhes seja dirigido:

- por escrito, através de qualquer um dos contactos indicados no contrato ou divulgados ao público pelo operador (morada, fax, endereço de e-mail, etc.);
- pessoalmente (em qualquer loja);
- por telefone (se a linha de atendimento do operador tiver um sistema que permita a confirmação da identidade do cliente); ou
- através da área de cliente da página do operador na Internet (se esta possibilidade estiver disponível).



Os utilizadores devem apresentar o pedido de cancelamento por escrito e guardar o comprovativo.

QUIZ sobre os direitos dos consumidores



2. Posso cancelar o serviço se ainda estiver fidelizado?

Não, se estiver fidelizado nunca posso cancelar o serviço. Fico “agarrado” ao meu operador até ao fim da fidelização

Esta questão não se coloca, porque já não existem períodos de fidelização

Sim, o operador tem sempre que aceitar o meu pedido de cancelamento, mas isto pode ter custos. Tenho que me informar!



ATENÇÃO: Há novas regras desde **julho/agosto de 2016** (Lei n.º 15/2016, de 17 de junho)

Período de fidelização: Período durante o qual o **consumidor** se compromete a não cancelar um contrato ou alterar as condições acordadas.

Os operadores devem oferecer a todos os utilizadores a possibilidade de celebrarem contratos:

- sem qualquer tipo de fidelização, publicitando esta oferta nos mesmos suportes em que seja publicitada a oferta com fidelização, de forma claramente legível; e
- com 6 e 12 meses de período de fidelização, por cada benefício concedido ao utilizador, devendo publicitar a relação entre custo e benefício associada às diferentes ofertas comerciais, permitindo a comparação da mesma oferta com diferentes períodos de fidelização.



Períodos de Fidelização

O período de fidelização é estabelecido pelo operador como **contrapartida pela oferta de condições mais vantajosas** (descontos na mensalidade, equipamentos mais baratos, oferta do valor da instalação do serviço ou do aluguer de equipamentos, oferta de canais extra ou de pacotes de chamadas gratuitas, etc.), o que faz com que os tarifários sem período de fidelização ou com período de fidelização mais reduzido apresentem, à partida, menos vantagens ou benefícios contratuais.

Qual é o período máximo de fidelização?

24 meses





Períodos de Fidelização

ATENÇÃO: Sendo o período de fidelização uma importante condição associada ao contrato, há informações que não deve esquecer:

1. Os operadores devem disponibilizar em **suporte duradouro** (papel, CD, email) informação sobre o período de fidelização associado ao contrato;
2. Os operadores devem também disponibilizar em **suporte duradouro** (papel, CD, email) informações sobre os eventuais custos caso decida cancelar o contrato antes de terminado o período de fidelização.

Períodos de Fidelização



ATENÇÃO: Sendo o período de fidelização uma importante condição associada ao contrato, há informações que não deve esquecer:

3. Só é admitido o estabelecido de um novo período de fidelização **caso manifeste a sua vontade expressa nesse sentido;**

4. Se se verificar uma alteração de circunstâncias (por exemplo, situação económica adversa) e pretender cancelar o seu contrato antes de terminar o período de fidelização, **deve contactar o seu operador que poderá decidir, no caso em concreto, que o seu argumento é válido para desistir sem ter de pagar uma penalização.**

QUIZ sobre os direitos dos consumidores



3. Descontaram-me saldo no telemóvel / Recebi uma fatura com valores que desconheço. Disseram-me que estou a receber conteúdos pagos da Internet. Isto é possível?

Não, estes conteúdos têm de estar sempre barrados, por isso não me podem ser enviados nem faturados

Isto não é possível, porque não se pode aceder à Internet pelo telemóvel

Só me podem enviar e cobrar conteúdos se eu autorizar expressamente (por SMS ou na Internet)



ATENÇÃO: Foram-lhe cobrados conteúdos que não solicitou?

1. Por vezes, quando acedem a páginas na Internet pode acontecer que **contratem, de uma forma inadvertida, serviços de entretenimento, incluindo toques, jogos, concursos ou *wallpapers***;
2. O preço dos serviços contratados implica o pagamento de um valor semanal/mensal, que:
 - no caso das ofertas pós-pagas, será **cobrado na fatura do serviço de acesso à Internet móvel**;
 - no caso das ofertas pré-pagas, é **descontado no saldo**;
3. Os utilizadores tomam conhecimento da situação através da receção de um SMS em que é confirmada a contratação do serviço ou apenas através de posterior verificação da fatura ou do saldo.



ATENÇÃO: Foram-lhe cobrados conteúdos que não solicitou?

ANACOM recomendou aos operadores, em 02/11/2017, que apenas exijam aos seus clientes o pagamento dos conteúdos em causa nos casos em que os mesmos o tenham prévia e expressamente autorizado, através de uma declaração em suporte duradouro.



ATENÇÃO: Foram-lhe cobrados conteúdos que não solicitou?

Conselhos úteis aos utilizadores do serviço de acesso à Internet:

- **Estar atento à fatura/saldo do telemóvel** - se os conteúdos não foram solicitados não têm de ser pagos;
- **Reclamar por escrito**, pedindo ao operador o reembolso dos valores cobrados;
- **Informar por escrito o operador** de que não pretende que lhe sejam cobrados serviços de outras empresas na fatura do serviço / desconto no saldo;
- **Recorrer a um Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo** caso não seja reembolsado.

QUIZ sobre os direitos dos consumidores



4. Quanto custam as chamadas para os números dos concursos de televisão (760 xxx xxx)?

O máximo que pago são 60 cêntimos (+ IVA), independentemente da duração e hora da chamada.

Não pago nada porque o meu tarifário inclui chamadas gratuitas.

Só pago se ganhar algum prémio.



Concursos televisivos



- **Previamente autorizados;**
- **Regulamentos disponíveis** nos sítios da Internet dos respetivos canais de TV (**consulte-os antes de decidir ligar!**)

Prémios: não se trata da entrega de dinheiro. Em regra os prémios correspondem à atribuição de um **cartão de pagamento a utilizar em compras**, durante um período de tempo e em certos estabelecimentos comerciais

Preço das chamadas: estes números têm valor acrescentado – cada chamada pode custar, no máximo, **0,60€ + IVA**

QUIZ sobre os direitos dos consumidores

Conhece bem os seus direitos?

III PARTE ELETRICIDADE E GÁS NATURAL

Por vezes, os fornecedores propõem outros serviços juntamente com a contratação de eletricidade e de gás natural.

Habitualmente, são serviços de assistência técnica (reparação de eletrodomésticos, de avarias da instalação elétrica e outros) ou seguros para garantir o pagamento em caso de dificuldades financeiras ou ainda a compra de aparelhos que referem ajudar a poupar energia.

QUIZ sobre os direitos dos consumidores



1. O consumidor é obrigado a contratar serviços adicionais para ter eletricidade e/ou gás natural?

A contratação de serviços adicionais é independente do serviço de fornecimento de energia, ainda que ambos possam ser faturados através de uma fatura comum, devendo o fornecedor dispor da mesma oferta comercial sem qualquer serviço adicional.

Quando o fornecedor propõe o serviço de fornecimento de energia juntamente com um serviço adicional estaremos perante um só contrato, não podemos separar os dois serviços. O consumidor escolhe os dois ou nenhum.



Contratação - *serviços adicionais*

...a *má prática*...

Aquando da celebração do contrato de fornecimento, a “empresa de eletricidade” ou a “empresa de gás natural” refere que está incluído no contrato um outro serviço adicional

...a **ERSE** aconselha...

- **Verique** se tem necessidade do serviço adicional que lhe é proposto e se tem alguma vantagem com esse serviço;
- **Veja** na Ficha Contratual, que é de entrega obrigatória antes da celebração do contrato de eletricidade ou de gás natural, se está identificado e explicado algum serviço adicional.

O fornecimento de eletricidade ou de gás natural é independente do serviço adicional, devendo ser contratados em separado.

Não pode haver interrupção do fornecimento de eletricidade ou de gás natural por falta de pagamento do serviço adicional.

ESCOLHA E MUDANÇA DE COMERCIALIZADOR DE ENERGIA

Todos os consumidores podem escolher ou mudar para um comercializador no mercado livre de eletricidade e de gás natural.

Nas zonas geográficas onde não existem comercializadores livres, o comercializador for à falência e ainda para os clientes com tarifa social que o escolham, o fornecimento de energia é assegurado por um **Comercializador de Último Recurso**.

Os preços de eletricidade e de gás natural no mercado livre são compostos pela parcela da tarifa de acesso às redes (redes de transporte e distribuição e do sistema), fixada pela ERSE independentemente do comercializador e pela parcela de energia, definida e negociada livremente com o comercializador. O preço da eletricidade e de gás natural (nas duas parcelas) praticado pelo Comercializador de Último Recurso é aprovado integralmente pela ERSE.

QUIZ sobre os direitos dos consumidores



2. Se não ficar satisfeito com o seu comercializador livre, o consumidor pode voltar a contratar o Comercializador de Último Recurso?

O consumidor só pode voltar a contratar o Comercializador de último recurso se não existir um comercializador livre na sua zona geográfica ou beneficiar da tarifa social.

Desde o dia 1 de janeiro de 2018, se o consumidor de eletricidade quiser optar por ter o preço fixado pela ERSE e o seu comercializador livre não o disponibilizar, pode voltar a contratar a eletricidade com o comercializador de último recurso.

Os comercializadores de eletricidade não são obrigados a disponibilizar ofertas equiparadas ao mercado regulado, mas devem informar publicamente se o fazem ou não.

Os comercializadores também são obrigados a colocar na fatura dos seus clientes a diferença entre o preço que praticam e o preço regulado.

Se o comercializador não disponibilizar esta opção, o consumidor pode mudar para o Comercializador de Último recurso.

No caso dos novos clientes, ainda sem qualquer contrato de eletricidade, só poderão contratar o Comercializador de Último recurso se não existirem comercializadores no mercado livre com a opção do preço regulado.

ATENÇÃO

Se pretender que se lhe aplique as condições de preço regulado, o consumidor deve começar por o solicitar junto do seu comercializador, que deverá responder dentro do prazo de 10 dias úteis.

A **mudança de comercializador é gratuita**, não implica a troca do contador ou a alteração das características das instalações, nem dá origem à interrupção do fornecimento.

Antes de escolher/mudar de comercializador, a **ERSE** aconselha:

- Conhecer as propostas no mercado, os preços e outras condições.
- Comparar as ofertas existentes, recorrendo a simuladores (www.erse.pt/ <https://poupaenergia.pt/simulador-simples/> <https://www.deco.proteste.pt/casa-energia/eletricidade-gas/simule-e-poupe/eletricidade-gas-melhor-tarifa>)



Angariação



...a *má prática*...

Alguém o aborda dizendo que
“tem que mudar de fornecedor
para não ficar sem gás ou
eletricidade”.

...a **ERSE** aconselha...

Não acredite nesta história!

Os consumidores só devem mudar de fornecedor se quiserem e quando estiverem convenientemente informados do novo contrato.



ESTIMATIVAS E ACERTOS DE FATURAÇÃO DE ENERGIA



A faturação é feita com base nos consumos registados nos contadores.

Se não houver leituras, a faturação é feita com base na estimativa de consumos.

Sempre que há uma leitura deve ser feito um acerto da faturação.

Quando há um acerto de faturação por estimativa, o consumidor pode pedir o pagamento em prestações (sem juros). Se o valor do acerto for superior a 25% da média mensal dos últimos 6 meses, o fornecedor deve apresentar na fatura um plano automático de pagamento em prestações. O consumidor pode sempre escolher pagar o valor total.

QUIZ sobre os direitos dos consumidores – **ÚLTIMA PERGUNTA**



3. Se o acerto de faturação por estimativa abranger mais de 6 meses, o consumidor tem que pagar o valor total da fatura?

A fatura de acerto pretende corrigir habitualmente a faturação de consumos realizados anteriormente, mas nem sempre pagos. Todavia, sempre que esse acerto diga respeito a períodos com mais de 6 meses, o consumidor tem o direito de reclamar expressamente a prescrição ou caducidade, extinguindo o direito do fornecedor ao pagamento dos valores referentes a tais períodos.

Sempre que o acerto de faturação diga respeito a consumos efetuados há mais de 6 meses, o fornecedor não pode incluir na fatura os valores correspondentes a esses períodos.

O comercializador fornece e fatura a energia, mas quem entrega a energia em nossas casas é o operador da rede de distribuição (distribuidor).

Também é este operador que instala o contador, sendo o responsável pela sua manutenção e substituição.

O operador da rede tem a obrigação de realizar leituras de 3 em 3 meses na eletricidade e de 2 em 2 meses no gás natural.

O consumidor também tem todo o interesse em comunicar as leituras, na data indicada na fatura, evitando assim mais estimativas.

As estimativas devem ser calculadas de acordo com os métodos já pré-definidos pela ERSE.

ATENÇÃO

O direito ao recebimento do preço do serviço prescreve no prazo de 6 meses após o consumo.

Se, por qualquer motivo, tiver sido paga importância inferior ao do consumo efetuado, o direito ao recebimento da diferença caduca 6 meses após esse pagamento. A prescrição e a caducidade têm que ser expressamente invocadas.

Se a invocação for posterior ao pagamento da fatura, não há lugar ao reembolso dos valores já pagos.

QUIZ sobre os direitos dos consumidores.

**Conhece bem os seus
direitos?**

FIM



Fundação
Dr António
Cupertino
de Miranda

