

É importante estar informado!!!

# O CONTRATO NOS SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS



## O CONTRATO NOS SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS

Para que o consumidor possa fruir dos serviços indispensáveis ao seu quotidiano é necessário celebre um contrato com os prestadores de tais serviços que devem assegurar, após a contratação, a sua continuidade, a qualidade e o preço do serviço:

- água e resíduos
- gás (natural, canalizado, botija)
- electricidade
- comunicações electrónicas



## # Obrigações (informação) pré-contratuais e contratuais do prestador de serviço

No momento da celebração do contrato com o prestador do serviço, seja qual for o serviço pretendido, o consumidor tem de ser informado, em tempo útil, de forma clara, objectiva e completa sobre as condições contratuais.

O prestador do serviço não se pode furtar às suas obrigações no momento de contratar:

- comunicação das cláusulas que formam o conteúdo do contrato
- prestar os esclarecimentos necessários a que estas possam ser compreendidas pelo consumidor

O consumidor tem de emitir uma declaração de vontade livre, ponderada e esclarecida.

## # Obrigações (informação) pré-contratuais e contratuais do prestador de serviço

Antes da celebração do contrato o consumidor tem de ficar ciente de:

identidade do prestador | endereço geográfico | características essenciais | preço do serviço | duração do contrato | consequências do não pagamento do preço | tratamento das reclamações | existência de arbitragem necessária e identificação do centros de arbitragem de conflito de consumo de que seja aderente.

A entidade gestora dos serviços de águas e saneamento deve disponibilizar aos consumidores, por escrito e no momento da celebração do contrato de fornecimento, as condições contratuais da prestação do serviço, incluindo informação clara e precisa acerca dos principais direitos e obrigações dos utilizadores e da entidade gestora, nomeadamente, quanto à medição, facturação, cobrança, condições de suspensão do serviço, tarifário, reclamações e resolução de conflitos.

Do mesmo passo, os prestadores de serviços de energia (electricidade e gás) estão obrigados a fornecer em papel a informação indispensável à contratação - ficha contratual padronizada -, que possibilite ao consumidor ter conhecimento sobre elementos essenciais do contrato para que possa contratar de forma consciente e esclarecida sobre os seus direitos e obrigações.

Os contratos de comunicações electrónicas (Lei das Comunicações Electrónicas de 10 de Fevereiro de 2004 e Regulamento ANACOM 829/2016, de 23 de Agosto) também estão sujeitos a todas estas exigências, pelo que não devem ser omitidos todos estes elementos aos consumidores, sob pena de nulidade dos contratos.



## # Forma do contrato

Para que o consumidor possa ter acesso a qualquer momento às condições contratuais do contrato é necessário que o mesmo seja reduzido a escrito e o consumidor deve ficar com uma cópia em papel ou noutra suporte duradouro (cartão de memória, chave USB, CD, DVD).



## # Modos de contratação

Nem sempre é o consumidor que se dirige, presencialmente, à loja ou agente do prestador do serviço para contratar, muitas são as vezes em que o consumidor é confrontado com propostas fora dos locais onde se encontram instalados os prestadores de serviços, sendo contactados por estes através de telefone, internet, ou na sua própria residência, são os chamados contratos à distância e contratos fora do estabelecimento comercial (se no domicílio ou em circunstâncias idênticas).

## # Contratos à distância

A proposta contratual deve ser disponibilizada previamente e acompanhada de toda a informação que permita ao consumidor uma decisão ponderada, sendo concedido ao consumidor um período de reflexão, onde lhe é permitido exercer o seu direito de desistência.

## # Contratos por telefone

Quando o prestador do serviço toma a iniciativa de propor o contrato, o consumidor só fica vinculado depois de assinar ou enviar o seu consentimento escrito, sendo que as condições contratuais têm de lhe serem enviadas.

A ausência de consentimento escrito dado pelo consumidor implica a não obrigação do cumprimento das condições contratuais.

Quando é o consumidor a contactar o prestador do serviço para celebrar o contrato, o prestador do serviço tem de confirmar o contrato no prazo de 5 dias, entregando, se não tiver sido feito antes, as condições gerais que integram ou compõem o contrato.

## # Contratos celebrados fora do estabelecimento

Quando o consumidor é contactado fora do estabelecimento, num outro local, nomeadamente na residência, pelo prestador do serviço, o contrato tem de ser celebrado por escrito, ser assinado pelas partes e entregue uma cópia do contrato em papel ao consumidor ou, caso o consumidor concorde, noutra suporte duradouro, a saber cartão de memória, chave USB, CD, DVD.



## # Contratos celebrados pela *Internet*

Quando o consumidor preenche o formulário de adesão na *Internet* antes de concluir o contrato o consumidor tem de ter conhecimento das informações pré-contratuais, nomeadamente as características essenciais, preço e duração do serviço, bem como é garantido que o consumidor confirme de forma expressa e consciente que a contratação implica a obrigação de pagamento. O prestador do serviço deve confirmar a celebração do contrato, com a entrega das condições contratuais ao consumidor, no prazo de 5 dias.



## # Exercício do direito de desistência ou de retractação

(o dar-se o dito pelo não dito) nos contratos pelo telefone,  
pela internet ou no domicílio (fora de estabelecimento)

No momento da proposta contratual, o prestador do serviço está obrigado a informar o consumidor de que dispõe de 14 dias seguidos para desfazer o contrato, entregando-lhe o formulário do impropriamente denominado direito de livre resolução (com maior propriedade, deve dizer-se direito de retractação ou de desistência).

O consumidor também o poderá fazer por outro meio, desde que a sua declaração seja inequívoca e susceptível de prova, sem necessidade de justificar a decisão e sem incorrer em quaisquer encargos pelo simples facto de se desfazer o contrato dentro desse período de tempo.

Se o consumidor não for informado da existência do prazo de reflexão, de que durante esse período pode exercer o direito de desistência, ou, do contrato não constar esse direito, o consumidor passa a dispor de um prazo de 12 meses para exercer esse mesmo direito, a contar da data do termo do prazo inicial dos 14 dias, ou seja, 14 dias + 12 meses.