

## FORNECIMENTO DE SERVIÇO PÚBLICO ESSENCIAL: O CONTRATO

Os serviços públicos essenciais proporcionam às pessoas condições de dignidade à vida humana, satisfazendo necessidades básicas da vida de cada um e todos e promovendo, assim, o bem-estar dos que deles podem fruir, como no caso da água, do gás, da electricidade, do telefone (fixo e móvel), da telecópia, da *Internet*, da televisão, do saneamento urbano e rural, da recolha do lixo, entre tantos outros.

### **O consumidor não pode ignorar que:**

- o prestador do serviço tem como obrigação a de prestar sempre informação clara, compreensível e transparente de todos os termos do contrato de molde a proporcionar ao consumidor que o seu consentimento seja livre, ponderado e esclarecido;
- o contrato deve ser reduzido a escrito ou, em alternativa, constar de um outro suporte duradouro. Já que o consumidor deve ficar sempre com um documento que permita, em qualquer altura, conhecer em plenitude as condições do serviço contratado;
- são proibidos os consumos mínimos, os alugueres de contadores e quaisquer outras taxas que não tenham uma correspondência directa com um eventual encargo em que o prestador do serviço incorra;
- a facturação é mensal e em papel, sem que isso implique qualquer encargo, ou, por opção do consumidor, em suporte digital;
- a suspensão por falta de pagamento só pode ocorrer após pré-aviso, por escrito, com a antecedência de 20 dias em relação à data em que irá ocorrer e com a observância de um sem número de formalidades que a lei põe a cargo do fornecedor;
- a suspensão por falta de pagamento nas comunicações electrónicas (telefones, internet, televisão por assinatura...) só ocorre depois de emitido pré-aviso, por escrito, no prazo de 10 dias, concedendo um prazo adicional de 30 dias para pagamento. Findo este, em 10 dias, o prestador deve obrigatoriamente suspender o serviço, pelo período de 30 dias, se o pagamento não for entretanto efectuado;
- o prazo para exigir o pagamento da factura é de 6 meses, findo o qual o consumidor pode invocar a prescrição, recusando o pagamento da factura, excepto se existir acordo de pagamento ou o prestador tiver recorrido a tribunal para obter coercivamente tal pagamento; se o consumidor, mesmo depois dos seis meses, pagar, fica impedido de pedir a restituição do que indevidamente pagou;
- se existir erro no valor da factura, por erro imputável ao prestador, o direito deste exigir a eventual diferença caduca também no prazo de 6 meses após o pagamento pelo consumidor;

- **Contratos celebrados por telefone** (hipóteses a considerar):

1.ª o contacto é **promovido pelo operador de comunicações** - o consumidor só fica vinculado **depois de assinar a proposta** ou **enviar o seu consentimento escrito (para tanto as cláusulas do contrato terão de lhe ser presentes para o efeito)**; ou

2.ª O contacto é **promovido pelo consumidor com o propósito de contratar** - o prestador do serviço deve confirmar a celebração do contrato no prazo de 5 dias, com a entrega das condições gerais e particulares, se for o caso, ao consumidor.

- **Contratos celebrados fora do estabelecimento:**

a) o contrato **só é válido** se for celebrado por escrito e assinado pelos contraentes;

b) o prestador do serviço deve **entregar uma cópia** do contrato em papel ou noutro suporte duradouro (só mediante acordo do consumidor).

- **Contratos celebrados pela Internet:**

a) o consumidor, nas encomendas que impliquem a **obrigação de pagamento**, antes de concluir a encomenda tem de ter conhecimento das **informações pré-contratuais**, e é-lhe garantido, ao concluir a encomenda, a confirmação de forma expressa e consciente, que aquela implica a obrigação de pagamento, devendo a confirmação da celebração ser efectuada no **prazo de 5 dias**, com entrega das cláusulas contratuais;

b) no comércio electrónico é **obrigatória**, no início do processo de encomenda, a indicação, de forma clara e legível, de eventuais **restrições geográficas** à entrega, ou outras, e aos meios de **pagamento aceites**.

Nos contratos pelo telefone, pela *Internet*, outros meios de comunicação à distância e celebrados fora de estabelecimento, o consumidor goza ainda de um período de 14 dias para reflectir acerca da conveniência em celebrar ou não e exercer o seu direito de desistência.

O direito de desistência pode ser exercido por qualquer meio (e, em particular, através de um formulário-tipo que deve ser entregue pelo fornecedor no momento da entrega da informação pré-contratual).

Se do contrato não constar o direito de desistência (em 14 dias) de que goza o consumidor, o prazo para o exercer passa para 12 meses. Pode, pois, o consumidor, nestas circunstâncias, exercer o direito de desistência em 12 meses.

apDC – associação portuguesa de Direito do Consumo  
Projecto "Cidadão Esclarecido, Consumidor Precavido", com o apoio "Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores"