



DIREITO DO CONSUMIDOR

LEI N.º 10/2013 CONFERE MAIOR EFICÁCIA À PROTECÇÃO DOS CONSUMIDORES

A primeira das alterações constantes da presente lei é o aumento da antecedência mínima necessária para a suspensão dos serviços públicos essenciais.

No passado dia 28 de Janeiro de 2013, foi publicada a Lei n.º 10/2013, que procede a alterações (i) ao Regime de Protecção dos Utentes dos Serviços Públicos Essenciais, (ii) ao Regime Legal Aplicável à Defesa dos Consumidores e (iii) à Lei das Comunicações Electrónicas, visando atribuir maior eficácia à protecção dos consumidores, promovendo o cumprimento atempado dos contratos celebrados e evitando a acumulação de dívida.

A primeira das alterações constantes da presente lei é o **aumento da antecedência mínima necessária para a suspensão dos serviços públicos essenciais** (serviços de fornecimento de água, energia eléctrica, gás natural e gases de petróleo liquefeitos canalizados, comunicações electrónicas, postais, recolha e tratamento de águas residuais e gestão de resíduos sólidos urbanos) em caso de mora do utente que a justifique, a qual **passa de 10 para 20 dias**, após advertência por escrito para o efeito, sem prejuízo do regime mais favorável ao consumidor no caso de suspensão de serviços de comunicações electrónicas, como referido *infra*.

Clarifica-se também que, em caso de recurso a mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos para a resolução de litígios resultantes de um serviço público essencial, o prazo de prescrição – de 6 meses após a prestação – relativamente ao direito ao recebimento do preço do serviço prestado se suspende.

Também o Regime Legal Aplicável à Defesa dos Consumidores sofreu alterações, tendo agora o fornecedor de bens ou serviços o dever de **informar o consumidor das consequências do não pagamento do preço, sob pena de ser responsabilizado pelo pagamento das custas processuais devidas pela cobrança do crédito.**

Por último, a presente lei procede a alterações à Lei das Comunicações Electrónicas, criando dois regimes distintos para a suspensão e extinção de serviços de comunicações electrónicas em caso de não pagamento de facturas, consoante estejamos perante não consumidores ou consumidores, conferindo a estes últimos uma protecção acrescida.

Clarifica-se também que, em caso de recurso a mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos para a resolução de litígios resultantes de um serviço público essencial, o prazo de prescrição – de 6 meses após a prestação – relativamente ao direito ao recebimento do preço do serviço prestado se suspende.

A presente lei entra em vigor a 28 de Abril de 2013, aplicando-se as alterações constantes da mesma a todos os contratos, independentemente do momento da sua celebração, e produzindo efeitos a partir do período de facturação subsequente à sua entrada em vigor.

O regime da suspensão do serviço prestado a assinantes não consumidores mantém-se inalterado, com excepção do prazo de pré-aviso, que passa de 10 para 20 dias: assim sendo, em caso de não pagamento de facturas, a suspensão do serviço passa a poder ser realizado apenas após **advertência feita por escrito ao assinante, com a antecedência mínima de 20 dias**, que justifique o motivo de suspensão e informe o assinante dos meios ao seu dispor para a evitar.

Relativamente aos **assinantes consumidores**, é criado um novo procedimento para a suspensão e extinção do serviço prestado. Na falta de pagamento dos valores constantes

da factura, a empresa deverá emitir um **pré-aviso, concedendo um prazo adicional para pagamento, de 30 dias, sob pena de suspensão do serviço e de, eventualmente, haver lugar à resolução automática do contrato**. Este pré-aviso deverá ser comunicado por escrito ao consumidor no prazo de 10 dias após a data de vencimento da factura, devendo indicar a consequência do não pagamento e informá-lo dos meios ao seu dispor para as evitar. **No prazo de 10 dias após o fim do prazo adicional de 30 dias, a empresa deverá suspender o serviço, por um período de 30 dias**, sempre que, tendo decorrido aquele prazo, o consumidor não tenha procedido ao pagamento ou não tenha celebrado com a empresa qualquer acordo de pagamento. Fazendo o consumidor cessar a suspensão – através do pagamento dos valores em dívida ou da celebração de um acordo de pagamento –, a empresa deverá repor a prestação do serviço imediatamente ou, quando tal não seja tecnicamente possível, no prazo de cinco dias úteis a contar da data de pagamento ou da celebração do acordo de pagamento. **Se o consumidor não fizer cessar a suspensão, o contrato considera-se automaticamente resolvido**, sem prejuízo da cobrança de contrapartida a título indemnizatório ou compensatório pela resolução do contrato (com os limites impostos pelo Decreto-Lei n.º 56/2010, de 1 de Junho); a falta de pagamento de qualquer das prestações acordadas importa obrigatoriamente a

resolução do contrato, mediante pré-aviso escrito ao consumidor de oito dias.

Incumprindo a empresa que oferece redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público as disposições acima indicadas relativas aos assinantes consumidores, nomeadamente, **continuando a prestar o serviço após o período de 10 dias subsequente ao fim do prazo adicional de 30 dias para pagamento**, sem que o consumidor tenha procedido ao pagamento ou celebrado acordo de pagamento (ou seja, incumpra o dever de suspensão do contrato), **não poderá a mesma exigir judicialmente as contraprestações respectivas** (tal não será aplicável à emissão de facturas após a suspensão da prestação do serviço que respeitem a serviços efectivamente prestados em momento anterior à suspensão ou às contrapartidas legalmente previstas em caso de resolução antecipada de contrato), sendo, ainda, **responsável pelo pagamento das custas processuais devidas pela cobrança do crédito**.

A presente lei entra em vigor a 28 de Abril de 2013, aplicando-se as alterações constantes da mesma a todos os contratos, independentemente do momento da sua celebração, e produzindo efeitos a partir do período de facturação subsequente à sua entrada em vigor.

A presente Nota Informativa destina-se a ser distribuída entre Clientes e Colegas e a informação nela contida é prestada de forma geral e abstracta, não devendo servir de base para qualquer tomada de decisão sem assistência profissional qualificada e dirigida ao caso concreto. O conteúdo desta Nota Informativa não pode ser reproduzido, no seu todo ou em parte, sem a expressa autorização do editor. Caso deseje obter esclarecimentos adicionais sobre este assunto contacte **Daniel Reis (daniel.reis@plmj.pt)**.

