
ÍNDICE

I - Introdução.....	1
II - Minuta Genérica.....	2
III - Administração Pública.....	3
1 - Pedido de Informação.....	3
2 - Acesso aos Documentos Administrativos.....	4
3 - Provedor da Justiça	8
4 - Livro de Reclamações	9
IV - Acesso à Justiça (Apoio Judiciário).....	11
V - Agências de Viagens	12
1 - Cancelamento de Viagem Organizada.....	12
2 - Alteração de Preço	13
3 - Cessão da Posição Contratual.....	16
4 - Livro de reclamações.....	17
VI - Agências Imobiliárias	19
1 - Compra e venda de imóvel	19
2 - Arrendamento de imóvel	20
3 - Livro de Reclamações	2
VII - Actividade Bancária.....	24
1 - Despesas de Manutenção.....	24
2 - Rescisão da Convenção de Cheque.....	25
VIII - Comércio	27
1 - Compra e Venda com Defeito (garantias)	27
2 - Vendas por correspondência e ao domicílio	30
2.1 - Direito de Resolução.....	31
2.2. - Pagamento antecipado	32
2.3 - Produtos não encomendados ou solicitados.....	33
3 - Fraude sobre mercadorias.....	35
IX - Crédito	37
1 - Crédito à habitação.....	27
2 - Crédito ao Consumo	40
2.1 - Período de reflexão	42

2.2. - Cumprimento antecipado	42
X - Direito Real de Habitação Periódica	45
1 - Período de Reflexão	47
2 - Prestações periódicas	48
XI - Empreitada	51
1 - Denúncia de defeitos	53
2 - Abandono da obra	54
XII - Hotelaria e Similares.....	56
1 - Livro de Reclamações	56
2 - Direcção-Geral do Turismo / Câmaras Municipais	57
,XIII - Protecção de dados pessoais face à informática	59
XIV - Publicidade enganosa	61
XV - Seguros.....	63
1 - Período de Reflexão	63
2 - Resolução do contrato de seguro.....	65
3 - Regularização de Sinistros.....	67
4 - Fundo de Garantia Automóvel.....	70
4 - Gabinete da Carta Verde	72
XVI - Serviços Públicos Essenciais.....	75
1 - Facturação	75
1.1. Facturação excessiva.....	75
1.2. - Facturação Detalhada.....	76
1.3 - Prescrição e Caducidade	78
3 - Serviços Postais	80
XVII - Transportes	84
1 - Atraso ou Perda de Bagagem	84
1.1. - O Regulamento de Transportes em Automóveis.....	84
1.2 - Transporte Aéreo.....	86
2 - Serviços de Táxis	88
I.	

I - Introdução

Alguma passividade dos consumidores no exercício do seu direito de reclamação surge normalmente associada, por um lado, à falta de informação e, por outro, a um certo peso da burocracia que ainda se manifesta, sobretudo nos serviços públicos.

Para além da variedade de requerimentos e exposições exigíveis, não podemos descurar que a forma escrita assume um papel preponderante nas relações jurídicas, visando uma melhor certeza e segurança. E, por isso, as reclamações junto das entidades visadas e os pedidos de intervenção aos organismos competentes são feitos preferencialmente por escrito.

O objectivo deste Formulário é principalmente o de facilitar o exercício do direito de reclamação quando este se justifique.

O conjunto de temas seleccionados e as correspondentes minutas de reclamação não são, naturalmente, vinculativas, mas tão só e apenas sugestivas, e a sua utilização não esgota os procedimentos de reclamação possíveis.

II - Minuta Genérica

Qualquer escrito de reclamação (carta, fax, ...), deverá apresentar-se composto de vários elementos, a saber:

- Identificação do reclamante e do destinatário;
- Identificação do assunto objecto de reclamação e da qualidade em que o reclamante o faz;
- Descrição dos factos que motivam e fundamentam a reclamação;
- Solicitação de uma solução para o problema suscitado (pode ou não incluir uma proposta do reclamante);
- Local, data e assinatura do signatário;

III - Administração Pública

Os serviços da Administração Pública têm por propósito a finalidade e satisfação das necessidades colectivamente sentidas por uma comunidade de cidadãos. O seu relacionamento directo com os particulares é um pouco o "*espelho*" de tais serviços, e constitui inevitavelmente, um aspecto determinante do seu modo de funcionamento.

As situações que retrataremos em seguida prendem-se com a referida relação directa com os cidadãos.

1 - Pedido de Informação

Sempre que o solicitem, os particulares têm o direito de ser informados pela Administração acerca do andamento dos procedimentos em que sejam directamente interessados, assim como o direito de conhecer as resoluções definitivas que forem tomadas. Estes direitos são extensíveis a outras pessoas que provem ter interesse legítimo no conhecimento dos elementos que pretendem.

O direito à informação resulta directamente do art. 61º e seguintes do Código do Procedimento Administrativo, aprovado pelo Decreto-Lei nº442/91, de 15 de Novembro, já alterado pelo Decreto-Lei nº6/96, de 31 de Janeiro.

Os nºs 2 e 3 do citado art. 61º dizem-nos ainda, respectivamente, que as informações a prestar devem incluir a indicação do serviço que está a tratar do assunto, das diligências ou actos praticados e das eventuais insuficiências ou deficiências a resolver pelos interessados, e que tais informações deverão ser fornecidas no prazo máximo de 10 dias.

Nome

Endereço

Nome e Endereço
do Organismo ou
Departamento da
Administração Pública

Assunto: Pedido de Informação

Exmos Senhores,

Na sequência da minha carta (ou requerimento), datado de ___/___/___ relativo(a) a ___ (identificar o assunto objecto da reclamação ou da comunicação à Administração Pública), venho pela presente solicitar que V.Ex^{as}. se dignem informar-me do andamento do processo em curso nesse Serviço/Organismo/Departamento, nos termos do artº. 61º do Código de Procedimento Administrativo.

Com os melhores cumprimentos,

Local e data

Assinatura

2 - Acesso aos Documentos Administrativos

De acordo com os princípios da publicidade, da transparência, da igualdade, da justiça e da imparcialidade, a Administração Pública deverá assegurar o acesso dos cidadãos aos documentos administrativos. Este acesso é objecto da Lei nº 65/93, de 26 de Agosto, a qual no seu artº 7º vem dizer que "*Todos têm direito à informação mediante o acesso a documentos administrativos de carácter não nominativo*". Os documentos nominativos são os que contêm dados pessoais e o acesso aos mesmos encontra-se reservado à pessoa a

quem os dados digam respeito ou ainda a terceiros que provem ter interesse directo e pessoal nos referidos dados. Mas a invocação desse interesse deverá ser acompanhado de parecer favorável da Comissão de Acesso aos Documentos Administrativos (CADA) - entidade pública independente incumbida de fiscalizar o cumprimento da Lei nº6/93. O acesso de terceiro poderá ainda ser autorizado através de autorização escrita da pessoa a que se refiram os dados.

O acesso aos documentos deve ser solicitado por escrito mediante requerimento do qual contém os elementos de identificação do documento, o nome, a morada e assinatura do interessado.

Exemplo:

_____ (nome), residente em _____ (morada) vem requerer que V.Ex^a se digne a autorizar a ____, a reprodução por fotocópia/ou a mandar passar certidão (forma de acesso ao documento pretendido) do documento relativo a (identificar o assunto versado no documento).

Espera deferimento

(Assinatura)

Em caso de pedido de parecer a fim de obter autorização para acesso ao documento ou por recusa de acesso, o cidadão/consumidor deverá dirigir a sua solicitação ou reclamação à já mencionada Comissão - CADA.:

Nome

Exmo Senhor,

Endereço

Presidente da Comissão
de Acesso aos Documentos
Administrativos

Assunto: Acesso a documento relativo a _____ (identificação do assunto do documento)

Exmos Senhores,

Ao abrigo da Lei nº65/93, de 26 de Agosto, venho por este meio requerer que V.Exas. se dignem a informar-me, sob a forma parecer, se o meu interesse no documento identificado em epígrafe é directo e pessoal, dado que (explicar a relação que possa ter com o assunto do documento) /ou :.....venho por este meio informar V.Exas que solicitado o acesso a documento relativo a ___ ao serviço/departamento (identificar o serviço ou departamento), o mesmo não me foi autorizado por razões que não parecem justificar a recusa, dado que (descrever as razões argumentadas pelo serviço ou departamento para a recusa e as que no seu entender, demonstram o seu interesse directo ou pessoal na informação constante do documento).

Aguardando a comunicação de V.Exas no que entenderem por conveniente,

Apresento os meus respeitosos cumprimentos,

Local, data

Assinatura

CADA

Comissão de Acesso aos Documentos Administrativos

Rua de S.Bento, 148 - 2º

1200 Lisboa

3 - Provedor da Justiça

O Provedor de Justiça é um órgão do estado, eleito pela Assembleia da República.

A sua função principal é a promoção e defesa dos direitos, liberdades, garantias e interesses legítimos dos cidadãos.

A acção do Provedor de Justiça exerce-se, designadamente, no âmbito da actividade desenvolvida pelos serviços da Administração Pública central, regional e local, dos institutos públicos, das empresas públicas ou concessionárias de serviços públicos.

Nesta medida, também no domínio de uma relação de consumo, sempre que o consumidor questione o fornecimento de um bem ou serviço, por um dos departamentos ou organismos da Administração Pública, poderá o mesmo solicitar a apreciação e até intervenção dos serviços da Provedoria da Justiça. O Provedor de Justiça poderá dirigir as devidas recomendações aos órgãos competentes.

Exmo Senhor

Provedor de Justiça/ou Provedoria de Justiça

F _____, (nome e demais elementos de identificação se entender necessário) vem pela presente requerer que V.Ex^a se digne a apreciar e a intervir, se assim o julgar necessário, numa situação que no meu entender afecta directamente os meus direitos enquanto cidadão e consumidor, considerando que o serviço/departamento ____ (identificar o serviço público reclamado) procedeu em incumprimento das suas obrigações legais/contratuais.

De forma sucinta, a situação em que me vi envolvido respeita a ____ (descrever o objecto da reclamação).

Na expectativa da melhor compreensão de V.Ex^a para o exposto,

Apresento a V.Exa os meus melhores cumprimentos,

Local, data

Assinatura

O Provedor de Justiça tem o seu estatuto aprovado pela Lei nº9/91, de 9 de Abril e os seus serviços encontram-se instalados na Rua do Pau da Bandeira, nº9, 1250 Lisboa.

4 - Livro de Reclamações

A publicação da nova Lei de Defesa do Consumidor - Lei nº 24/96, de 31 de Julho - , que veio submeter às regras das relações de consumo os bens e serviços fornecidos pelos organismos da Administração Pública, suscitou inevitavelmente, novas reflexões sobre os eventuais conflitos emergentes de uma relação de consumo com a Administração Pública.

Uma das medidas tomadas para o efeito foi dotar os mesmos organismos do Livro de Reclamações, obrigatório a partir de 1 de Janeiro de 1997, nos locais onde seja realizado atendimento ao público. A existência deste livro de reclamações, conhecido por "*Livro Amarelo*" deverá ser divulgada de forma visível e o consumidor deverá ser sempre informado da decisão que mereceu a sua reclamação.

A referida medida foi determinada pela Resolução do Conselho de Ministros nº 189/96, de 28 de Novembro e o modelo oficial do Livro de Reclamações foi expressamente aprovado pela Portaria nº 355/97, de 28 de Maio.

IV - Acesso à Justiça (Apoio Judiciário)

"O sistema de acesso ao direito e os tribunais destina-se a promover que a ninguém seja dificultado ou impedido, em razão da sua condição social ou cultural, ou por insuficiência de meios económicos, de conhecer, fazer valer ou defender os seus direitos". (art. 1º do Decreto-Lei nº 387-B/87, de 29 de Dezembro).

Na verdade, e se designadamente o consumidor não dispuser de meios económicos para contratar os serviços de um advogado que o represente em tribunal, poderá o mesmo beneficiar do sistema de Apoio Judiciário, nas modalidades de nomeação de advogado (até previamente contactado), e de isenção do prévio pagamento de preparos e de custos processuais.

Para o efeito, o consumidor deverá obter da Junta de Freguesia da área da sua residência um atestado de insuficiência económica, dirigindo-se posteriormente ao Tribunal Judicial da mesma área onde fará um requerimento para a concessão de apoio judiciário.

É a minuta do referido requerimento que aqui tomamos a liberdade de reproduzir.

V - Agências de Viagens

As regras relativas ao quadro de actividades desenvolvidas pelas agências de viagens e turismo sofreram uma alteração recente através do Decreto-Lei nº209/97, de 13 de Agosto, revogando as disposições constantes do Decreto-Lei nº198/93, de 27 de Maio.

As ocorrências que poderão suscitar a devida reclamação serão, com certeza, variadas, mas para efeitos deste formulário apresentamos apenas três situações-tipo, normalmente reclamadas pelos consumidores.

1 - Cancelamento de Viagem Organizada

Se a agência cancelar a viagem que havia contratado com o consumidor, sem que este tenha contribuído de alguma maneira para esse facto, o mesmo tem o direito de rescindir o contrato e conseqüentemente o de ser reembolsado das quantias eventualmente pagas. Em alternativa, o consumidor poderá optar por participar noutra viagem organizada, promovida pela mesma agência, que lhe devolverá a diferença de preço, se for caso disso. Tudo isto, sem prejuízo da responsabilidade civil da agência se o comportamento desta tiver causado danos patrimoniais ou não patrimoniais ao seu cliente.

Assim sendo, o consumidor que pretenda desvincular-se do contrato assumido com a agência de viagens, por cancelamento da viagem organizada, poderá dirigir uma carta à agência, preferencialmente registada com aviso de recepção, com o seguinte teor:

Nome

Endereço

Nome e endereço da
Agência de Viagens

Assunto: Cancelamento da viagem organizada a ____ (destino da viagem)

Exmos Senhores,

Pela V. carta de ____ (data), tomei conhecimento da decisão de V. Exas. quanto ao cancelamento da viagem a _____, bem como das razões que apoiaram tal decisão.

Deste modo, dada a impossibilidade dessa agência cumprir o acordado no contrato que celebrei com V.Exas., venho pela presente, e nos termos dos arts. 27º e 28º do Decreto-Lei nº 209/97, de 13 de Agosto, rescindir o mesmo e solicitar que me sejam reembolsadas as importâncias pagas por conta do preço da viagem (indicar ainda o valor exacto de tais importâncias).

Aguardando com brevidade as V. diligências,

Apresento os meus melhores cumprimentos,

Local e data

Assinatura

2 - Alteração de Preço

Como regra, o preço nas viagens organizadas não pode ser alterado. A excepção a esta regra só é possível se cumulativamente estiverem reunidas as seguintes condições:

➡ A possibilidade de alteração está prevista expressamente no contrato, o qual determina a própria forma de cálculo;

➡ A alteração resulta unicamente de variações no custo dos transportes ou dos combustíveis, dos direitos, impostos ou taxas, ou ainda de flutuações cambiais.

Ainda assim, a alteração de preço não será nunca permitida a menos de 20 dias antes da data prevista para a partida.

A alteração do preço não "autorizado", confere ao consumidor o direito de rescindir o contrato, sem qualquer penalização, sem prejuízo também do direito de aceitar uma variação do preço.

Nome

Endereço

Nome e endereço da
Agência de Viagens

Assunto: Alteração do preço da viagem organizada com destino a _____

Exmos. Senhores,

Acuso a recepção da comunicação de V. Exas. sobre a alteração da viagem identificada em epígrafe, para a qual contratei os V. serviços, a qual me merece as seguintes considerações:

Ainda que a variação do preço tenha resultado de facto que a lei indica como fundamento possível para a sua ocorrência, tal facto chegou ao meu conhecimento apenas a _____ dias de antecedência em relação à data de início da viagem.

Pelo que, e nos termos do nº4 do art. 26º do Decreto-Lei nº209/97, de 13 de Agosto, não estarei obrigado ao pagamento de acréscimos de preço que foram determinados nos 20 dias antes da data prevista para a partida.

Aguardarei, por isso, a continuação dos serviços dessa agência com vista à efectivação da viagem contratada.

(caso o consumidor não mantenha interesse na viagem poderá optar pela rescisão do contrato, sem que tenha que suportar qualquer encargo ou penalização, pelo contrário, as quantias eventualmente pagas deverão ser reembolsadas)

Com os melhores cumprimentos,

Local e data

Assinatura

3 - Cessão da Posição Contratual

Sem que careça de fundamento para tal, e a todo o tempo, o consumidor tem o direito de rescindir o contrato celebrado com a agência de viagens. Mas nestes casos o montante pago a restituir pela agência será deduzido dos encargos que justificadamente o cumprimento do contrato tenha dado origem e a própria rescisão e ainda de uma percentagem do preço, que não pode ser superior a 15%.

Em alternativa à rescisão o consumidor tem a faculdade de se fazer substituir por outra pessoa, no mesmo contrato, é o que se chama cessão de posição contratual.

Para o efeito bastará que a pessoa a ocupar o lugar do cliente preencha as condições requeridas para viagem contratada e que aquele informe a agência, por escrito, até 7 dias antes da data prevista para a partida (nas viagens aéreas de longo curso e cruzeiros o prazo é de 15 dias).

Nome

Endereço

Nome e endereço da
Agência de Viagens

Assunto: Cessão da posição contratual na viagem a _____ (destino da viagem)

Exmos. Senhores,

No passado dia ___ contratei com essa agência uma viagem com destino a _____.

Todavia, encontrando-me impossibilitado de usufruir da referida viagem, (a indicação do motivo da impossibilidade é facultativo), venho pela presente solicitar que V. Exas, diligenciem pela cedência da minha posição contratual a _____ (identificar o cessionário que o irá substituir).

Para o efeito, aguardarei que V.Exas me informem dos procedimentos a efectuar para que a cessão tenha lugar.

Com os melhores cumprimentos,

Local e data

Assinatura

4 - Livro de reclamações

turismo foi a área privilegiada com a adopção do Livro de Reclamações, pelo que, também as agências de viagens e turismo estão obrigadas a dispô-lo, a anunciar em local visível e a sua existência e a facultá-lo sempre que o consumidor o solicite. Um duplicado deverá ser enviado pela agência à Direcção-Geral do Turismo e um outro duplicado ao reclamante que poderá igualmente, se assim entender, remetê-lo àquele

organismo público, acompanhando-o de documentos ou outros meios de prova necessários a uma completa apreciação da queixa.

VI - Agências Imobiliárias

Mediação imobiliária é *"a actividade comercial em que, por contrato, a entidade mediadora se obriga a conseguir interessado para a compra e venda de bens imobiliários ou para a constituição de quaisquer direitos reais sobre os mesmos, para o seu arrendamento, bem como na prestação de serviços conexos"*, conforme dispõe o art. 2º do Decreto-Lei nº 285/92, de 19 de Dezembro, o qual aprovou a disciplina jurídica da actividade de mediação imobiliária.

O contrato de mediação imobiliária exige a forma escrita, sob pena de ser inválido(nulo). Consequência idêntica terá se o mesmo apresentar como conteúdo um conjunto de direitos e obrigações através das chamadas cláusulas contratuais gerais e a agência não tiver enviado cópia do projecto de contrato ao Conselho de Mercados de Obras Públicas e Particulares (CMOPP) e ao Instituto do Consumidor.

As situações de mediação imobiliária mais frequentemente reclamadas relacionam-se com os serviços realizados pelas correspondentes agências visando a compra e venda ou o arrendamento de imóveis para a habitação.

1 - Compra e venda de imóvel

A compra e venda de um imóvel através da intermediação de uma agência imobiliária é bastante usual, a qual estabelecerá o contacto entre o vendedor e o adquirente e tratará de toda a documentação e outros serviços necessários à celebração do negócio.

Nome

Endereço

Nome e endereço da
Agência Imobiliária

Assunto: V. factura nº _____ (recibo ou venda a dinheiro)

Exmos. Senhores,

Acuso a recepção da V. carta, datada de _____, que acompanhava a V. factura acima indicada, mas cujo valor apresentado me suscita dúvidas.

Na verdade, para além dos serviços prestados por essa agência, já integralmente pagos conforme V.recibo nº _____, e que passo a descrever:(discriminar os serviços efectuados e já pagos), desconheço outros que fundamentem a vossa solicitação de pagamento.

Nestes termos, e a fim de proceder à liquidação dos débitos indicado solicito que V. Exas justifiquem tais valores, remetendo-me factura discriminada dos serviços e respectivos preços praticados.

Com os melhores cumprimentos,

Local e data

Assinatura

2 - Arrendamento de imóvel

Os contratos de arrendamento celebrados através da mediação imobiliária pressupõem a assinatura de um contrato de prestação de serviços, por vezes, muito antes de ser atribuída a oportunidade ao interessado de visitar o local a arrendar. São este tipo de situações que motivam mais reclamações, sobretudo se considerarmos que as agências imobiliárias, em número razoável, têm vindo a

adoptar um modelo de contrato pré-elaborado cujo objecto, no essencial, é o de "envidar esforços" para obter o arrendamento pretendido.

Situações há que, por ausência do imóvel anunciado ou até pelo desconhecimento do próprio proprietário do imóvel que este se encontra proposto para arrendamento na agência, fundamentarão a reclamação dos lesados ou até a respectiva participação a uma autoridade policial se se manifestarem indícios da prática de um crime.

Contratualmente é usual estipular-se um período de duração durante o qual a agência se obrigará à realização dos serviços previstos. Mas esse prazo é renovável automaticamente, a não ser que algum dos contraentes denuncie o contrato com certa antecedência mínima. Se a denúncia for da iniciativa do consumidor este suportará, normalmente, como penalização, a dedução de determinada percentagem sobre o montante pago a restituir, o que se revela abusivo perante a ausência de qualquer serviço.

Nome

Endereço

Nome e endereço da
Agência Imobiliária

Assunto: V. contrato de Prestação de Serviços nº _____, de _____ (data)

Exmos. Senhores,

De acordo com o contrato acima indicado, ficaram V.Exas. com a obrigação de "*envidar esforços*" para a obtenção do contrato de arrendamento relativo ao imóvel anunciado, nas condições também acordadas, e sobre o qual já manifestei interesse.

Contudo, e passados que são já ____ dias/meses sobre a data da celebração do contrato, e pese embora os contactos telefónicos já estabelecidos com essa agência, ainda nem sequer foi diligenciada a visita ao imóvel.

Deste modo, e perante a ausência de serviços prestados venho pela presente denunciar o contrato em apreço, solicitando o reembolso da quantia _____, entregue aquando da celebração do contrato com essa agência.

Aguardarei e vossa comunicação dentro do prazo de (8 a 10 dias), findo o qual procederei em conformidade com as disposições legais aplicáveis.

Com os melhores cumprimentos,

Local e data

Assintura

3 - Livro de Reclamações

Também todas as entidades de mediação imobiliária são obrigadas a dispor, em cada local de atendimento, o Livro de Relamações. A sua existência deverá estar igualmente afixada em local visível. Em caso de reclamação a agência imobiliária

deverá enviar cópia da mesma ao Conselho de Mercados Obras Públicas e Particulares, no prazo de 5 dias.

Conselho de Mercados Obras Públicas e Particulares

Avenida Duque de Loulé, 110 - 1050 Lisboa

VII - Actividade Bancária

O sector financeiro encerra em si uma complexidade quase natural.

Os seguros e o crédito suscitam questões específicas, que merecem um tratamento autónomo e, por isso, cingirnos-emos a alguns aspectos da actividade bancária que integram o quotidiano dos consumidores.

1 - Despesas de Manutenção

Hoje em dia, todo o titular de uma conta de depósitos à ordem fica sujeito à eventual cobrança de um valor identificado como despesa de manutenção, desde que o saldo médio da sua conta seja inferior ao pré-estipulado livremente pelo banco. O quantitativo a cobrar varia de instituição para instituição mas este tipo de actuação assume-se já como uma *"prática concertada da Banca"*.

Configurando, por vezes uma alteração às condições do contrato de depósito celebrado, o Banco de Portugal veio, no entanto, legitimar a cobrança das despesas de manutenção e de outros serviços, que actualmente se faz, pelo seu Aviso nº1/95, de 17 de Fevereiro. Entende, todavia, o Banco de Portugal que a cobrança devida carece de uma informação prévia e adequada aos seus destinatários, e a afixação dos preços dos serviços aos balcões das instituições bancárias não parece ser suficiente.

Nome

Endereço

Nome e endereço da
Instituição Bancária

Assunto: Conta de Depósito à Ordem nº _____ / Despesas de manutenção

Exmos. Senhores,

No último extrato de conta referente à conta acima indicada, e de que sou titular, verifiquei que me fora debitado o montante de _____, a título de despesas de manutenção.

Atendendo a que não consigo encontrar justificação para a cobrança de tal importância, nem fui recebedor de qualquer informação sobre a mesma, venho solicitar que V. Exas, se dignem a repor a referida quantia, considerando o exposto no Aviso nº1/95, de 17 de Fevereiro, do Banco de Portugal.

Aguardando o vosso esclarecimento sobre o que se mostrar conveniente,

Apresento os meus melhores cumprimentos,

Local e data,

Assinatura

2 - Rescisão da Convenção de Cheque

É através da celebração de uma convenção de cheque que o banco fornece ao seu cliente os módulos de cheques, atribuindo-lhe o direito de os emitir.

Verificada a falta de pagamento de um cheque apresentado ao banco este pode decidir pela rescisão da convenção de cheque por se encontrar violado o espírito de confiança que deve presidir à circulação de cheques, determinando a inibição de uso de cheques durante 2 anos, a integração do nome numa listagem de utilizadores que oferecem risco e a divulgação da mesma lista às demais instituições de crédito.

Mas à rescisão da convenção de cheque deverá anteceder a notificação, por carta registada, ao faltoso, a fim do mesmo proceder à regularização da situação. Se a notificação não for recebida a responsabilidade é do banco e fundamenta a correspondente reclamação. O regime penal a que se submete o uso do cheque foi aprovado pelo Decreto-Lei nº454/91, de 28 de Dezembro, já alterado pelo Decreto-Lei 316/97, de 19 de Novembro.

Nome	
Endereço	
	Nome e endereço da Instituição Bancária
Assunto: Rescisão da Convenção de Cheque	
Exmos. Senhores,	
No passado dia _____ fui confrontado com a inibição do uso de cheques sobre essa Instituição Bancária e das restantes, constando o meu nome de uma lista de utilizadores de risco.	
Procurando conhecer a justificação para tal decisão fui informado que a minha conta não dispunha de provisão suficiente para fazer face ao pagamento de um cheque.	
Todavia, também tive a oportunidade de me esclarecer que antes da rescisão da convenção de cheque o banco deverá notificar-me, por carta registada, a fim de proceder à regularização do pagamento, o que não aconteceu, pois não recebi qualquer comunicação nesse sentido.	
Face ao exposto, e pretendendo regularizar a falta de pagamento verificada, venho pela presente solicitar que me informem de como proceder para o efeito, bem como que seja providenciada a reparação do prejuízo que a situação me causou.	
Com os melhores cumprimentos,	
Local e data	Assinatura

Banco de Portugal

Departamento de Supervisão Bancária

Morada

VIII - Comércio

O termo "*comércio*", abrangerá, com certeza, uma imensidão de situações, mais ou menos individualizáveis pelos próprios contornos legislativos que têm vindo a surgir. Mais uma vez, e tendo por base o critério de maior frequência das reclamações apresentadas pelos consumidores, seleccionámos os casos-tipo que se seguem:

1 - Compra e Venda com Defeito (garantias)

A nova Lei de Defesa do Consumidor - Lei nº24/96, de 31 de Julho, veio estabelecer um tratamento especial para as vendas com defeito quando estivermos perante uma relação de consumo.

Assim, sem prejuízo de prazos mais favoráveis, o fornecedor de bens móveis não consumíveis (não desaparecem como tempo ou uso) está obrigado a garantir o seu bom estado e o seu bom funcionamento por um período nunca inferior a um ano.

Para os bens imóveis a referida Lei reitera o regime geral, a qual atribui uma garantia de 5 anos.

A denúncia (reclamação) dos defeitos constados deverá ser feita no prazo de 30 dias, para os bens móveis, ou de 1 ano, para os imóveis, a contar do momento em que tenha deles conhecimento.

Por outro lado, e independentemente da culpa do fornecedor do bem, o consumidor poderá exigir a reparação do bem, a sua substituição, a redução do preço ou a resolução do contrato, com a conseqüente devolução do preço pago. Colocando estas soluções na opção do consumidor, parece-nos que estas regras terão aplicação limitada aos bens móveis.

Acresce ainda outra divergência com o regime previsto no Código Civil e que respeita à suspensão do decurso do prazo da garantia durante o período em que o consumidor estiver privado do uso do seu bem, encontrando-se o mesmo para reparação de defeitos de origem.

Nome

Morada

Nome e endereço da vendedora

Assunto: Compa e venda de (identificar o bem)

Exmos. Senhores,

No passado dia _____ adquiri no V. estabelecimento comercial, sito em _____, o bem acima indentificado, conforme V. factura/recibo ou venda a dinheiro nº _____ de que junto fotocópia.

No entanto, e passados apenas _____ (dias, semanas ou meses - indicar o dia em que tomou conhecimento da deficiência, desde que dentro do período de garantia), o mesmo bem (identificar a anomalia de funcionamento ou a ausência de funcionamento).

Deste modo, venho pela presente denunciar o(s) defeito(s) mencionado(s), solicitando que V.Ex^{as}. se dignem a informar-me das diligências que pretendem realizar para eliminar tal (ais) deficiências(s)

ou:

solicitando que V.Exas. venham reparar/substituir/**ou:**

dado que mantenho interesse no bem adquirido, solicitar a redução do preço (se o defeito não for iliminável ou as características do bem são diferentes das indicadas, mas pode ser utilizado para outro fim, **ou ainda**

e por isso informar V. Exas. que manifesto a minha intensão de rescindir o contrato celebrado (justificar esta opção), solicitando que V.Exas. venham levantar o bem que pretendo devolver contra a restituição da importância paga a título do respectivo preço/ou:

deslocar-me-ei ao V. estabelecimento para devolver o bem, o qual entregarei contra a restituição do valor pago (conforme o caso concreto).

Aguardarei a comunicação de V. Exas sobre os procedimentos necessários à resolução da caso exposto, e pelo prazo de 10 dias, sem o que socorrer-me-ei dos mecanismos legais disponíveis para o efeito.

Com os melhores cumprimentos,

Local, data

Assinatura

2 - Vendas por correspondência e ao domicílio

Os contratos de compra e venda celebrados fora do estabelecimento comercial colocam o consumidor numa posição mais fragilizada, sobretudo se atendermos a que a iniciativa das negociações parte do comerciante, que o consumidor é surpreendido com uma proposta contratual e que ao mesmo não é possível avaliar de imediato o bem ou serviço adquirido, nem as próprias obrigações resultantes do contrato.

Estas preocupações deram origem a suportes legislativos - comunitário e nacional - com objectivos mais protectores para os consumidores potenciais compradores dos bens e serviços vendidos à distância (formalização do contrato por telefone, correio e anúncios também via telefone, revistas ou jornais e meios audiovisuais) ou directamente (à porta do consumidor, no seu local de trabalho, na escola de seus filhos, em casa de outros consumidores, etc...)

As vendas por correspondência e as vendas ao domicílio, com as devidas adaptações, submetem-se a um regime jurídico idêntico.

2.1 - Direito de Resolução

Nome

Morada

Nome e endereço da vendedora

Assunto: Encomenda nº _____, de (data da mesma)

ou

V. contrato nº _____

Carta registada com aviso de recepção

Exmos, Senhores,

Tendo recebido o(s) produto(s) encomendado(s) no passado dia _____, e não correspondendo as características do(s) mesmo(s) à minha expectativa, venho pelo presente, a ao abrigo do art. 4º do Decreto-Lei nº 272/87 de 3 de Julho (também do art. 11º se se tratar de uma venda por correspondência), rescindir o contrato celebrado por V. Exas.

Mais informo que procederei à devolução do(s) produto(s) adquirido(s), deslocando-me às vossas instalações no próximo dia _____, ou remetendo via correio nos próximos dias (indicar a forma de devolução).*

Pelo que, e após tal diligência aguardarei o reembolso das quantias pagas com a aquisição e as decorrentes da sua devolução, no prazo de 30 dias úteis, conforme previsto no artº 5º do diploma já citado.

A ausência do reembolso ou de informação que justifique o seu atraso motivar-me-á à participação junto das entidades competentes.

Com os melhores cumprimentos,

Local a data

Assinatura

* O consumidor deverá conservar as mercadorias em bom estado e restitui-las em prazo não superior a 15 dias úteis.

2.2. - Pagamento antecipado

A Lei é peremptória quando nos diz que "Antes da recepção da mercadoria ou da prestação do serviço não pode ser exigido ao consumidor qualquer pagamento". Caso isso aconteça, há que reclamar directamente à empresa para que a mesma proceda à devolução da importância paga. Se efectivamente aquela não dispuser de imediato do produto para o enviar ou entregar ao consumidor ou não puder iniciar o serviço, o consumidor tem, inclusivamente o direito de se desvincular do contrato, sem prejuízo de o fazer até 7 dias úteis após a entrega da mercadoria.

Nome	
Morada	
	Nome e endereço da vendedora
Assunto: Encomenda nº _____, de (dia em que foi efectuada)	
ou	
V. contrato nº _____, de (dia em que foi efectuado)	
Exmos, Senhores,	
Atendendo a que ainda não fui recebedor do(s) produto(s) objecto da encomenda/contrato identificada(o) em epígrafe, o qual já se encontra pago, pois o valor inscrito no cheque que vos remeti já foi debitado na minha conta bancária/ ou: e o pagamento realizado através do meu cartão de crédito já foi debitado na minha conta bancária, venho pela presente solicitar que V.Exas procedam à entrega imediata do(s) produto(s) encomendado(s) ou: à prestação imediata do serviço contratado, ou em alternativa ao reembolso das importâncias pagas.*	
O pagamento antecipado constitui, aliás, uma infracção que poderá determinar a actuação da Inspecção Geral das Actividades Económicas, pelo que aguardarei a vossa compreensão para a situação descrita.	
Com os melhores cumprimentos,	
Local, data	Assinatura

* Se o consumidor antes da recepção do bem ou da prestação do serviço já perdera o interesse sobre os mesmos deverá mencionar apenas o pedido de reembolso como consequência da rescisão do

contrato, à semelhança do disposto no nº anterior deste formulário 2.1. - Direito de resolução).

2.3 - Produtos não encomendados ou solicitados

Por força do art. 15º do Decreto-Lei nº272/87, de 3 de Julho, mas também da Lei nº 24/96, de 31 de Julho (L.D.C.), no seu art. 9º, nº4, o consumidor não fica obrigado ao pagamento de bens e serviços que não tenha expressamente solicitado ou encomendado.

O mesmo direito decorre da existência de um contrato que não seja válido.

Deste modo, o consumidor poderá guardar para si, a título gratuito, como se de oferta se tratasse, o produto que recebeu, não lhe cabendo ainda o encargo de devolução ou a responsabilidade de perecimento ou destruição do bem.

Caso o consumidor venha a devolver o produto tem o mesmo o direito a ser reembolsado das despesas efectuadas com tal providência.

A minuta que se segue justifica-se quando o fornecedor do bem ou serviço vem solicitar o respectivo pagamento.

Nome

Morada

Nome e endereço do remetente
do produto

Assunto: Produto ou serviço não encomendado ou solicitado

Exmos Senhores,

Sem que tenha assinado qualquer nota de encomenda ou contrato fui recebedor de (identificar o bem ou o serviço), o qual conservei a título de oferta.

No entanto, foi com alguma surpresa que tomei conhecimento da carta de V. Exas, datada de _____, na qual me solicitam que proceda ao pagamento do (bem ou serviço).

Na verdade, o comportamento de V. Exas pode constituir infracção, nos termos da lei, cabendo à Inspeção Geral das Actividades Económicas instruir o competente processo.

Ainda assim, e sem prejuízo do acima exposto, caso V.Exas o pretendam, devolverei o bem, desde que V. Exas procedam posteriormente ao reembolso das despesas que dispenderei com a devolução.

Aguardarei a vossa comunicação sobre o atrás descrito e subscrevo-me com os melhores cumprimentos.

Local e data

Assinatura

A violação dos preceitos que constam do Decreto-Lei nº272/97 de 3 de Julho, podem ainda constituir infracção-contravenção -, cabendo a fiscalização do seu cumprimento à Inspeção Geral das Actividades Económicas, nos termos e por força

do Decreto-Lei nº28/84, de 20 de Janeiro, que contempla designadamente as infracções anti-económicas.

3 - Fraude sobre mercadorias

Mais do que uma infracção económica, o fabrico, transformação, importação, exportação, o depósito ou exposição para venda, a venda ou mera circulação de mercadorias contrafeitas, falsificadas ou depreciadas que sejam indicadas como a autênticas, ou ainda as mercadorias de natureza diferente ou de qualidade ou quantidade inferiores às declaradas, constituem um crime contra a economia.

Pelo que, o consumidor que se sinta defraudado com uma das situações descritas poderá reclamá-la junto da Inspeção-Geral das Actividades Económicas, ao abrigo do Decreto-Lei nº28/84, de 20 de Janeiro, a qual por sua vez, tratando-se de um crime, obriga-se a dar conhecimento aos serviços do Ministério Público, principal impulsionador do procedimento criminal.

Nome

Morada

**Inspecção Geral das
Actividades Económicas**

Morada

Assunto: Fraude sobre mercadorias

Exmos Senhores,

Nos termos e para os efeitos do art. 23º do Decreto-Lei nº28/84, de 20 de Janeiro, venho pela presente participar a essa Inspecção-Geral a existência de uma mercadoria (identificar a infracção - contrafacção, falsificação, etc...) que adquiri em (identificar o estabelecimento comercial ou comerciante que a vendeu).

Com os melhores cumprimentos,

Local e data

Assinatura

IX - Crédito

Neste capítulo há dois grandes grupos de crédito a distinguir:

- O crédito à habitação e o crédito ao consumo - os quais por circunstâncias várias (históricas, económicas, políticas, etc...) recebem regimes diversos.

- O fenómeno do crédito é crescente e apresenta-se sob diversas formas, fomentando o próprio consumo e conduzindo já a situações de endividamento e até de sobreendividamento.

1 - Crédito à habitação

O crédito à aquisição, construção, beneficiação, recuperação ou ampliação de habitação própria constitui-se por 3 regimes:

O regime geral de crédito, o regime de crédito bonificado e o regime de crédito jovem bonificado.

Qualquer destes regimes são articuláveis com o sistema de poupança-habitação, o qual, por sua vez, insere em si não só o quadro de benefícios fiscais mas também a redução nas despesas (registos e emolumentos), relativos à aquisição de habitação.

Mas são sobretudo as questões respeitantes às taxas de juro, fixas e variáveis, e as respectivas alterações, como e quando, que mais preocupam os consumidores enquanto responsáveis pela amortização de um empréstimo contraído para a compra de habitação.

Na verdade, e cingindo-nos ao regime geral de crédito, perante uma taxa de juro variável, prevista a variação de juro contratualmente, as prestações alteram-se a partir do mês seguinte ao da alteração da taxa. Nos empréstimos sujeitos a taxa de juro fixa, e sem prejuízo das alterações anuais que possam resultar em caso de modalidade de prestações

progressivas, as prestações sofrerão alteração a partir do mês seguinte àquele em que terminará o período de vigência da taxa de juro fixa, aplicando na renovação a taxa de juro variável vigente nesse momento.

Se a instituição de crédito não proceder às alterações determinadas legalmente o consumidor deverá dirigir àquela a respectiva reclamação.

Nome

Morada

Nome e endereço da Instituição
de Crédito

Assunto: Alteração da taxa de juro/crédito à habitação.

Exmos Senhores,

Tomando conhecimento das variações constantes da taxa de juro, as quais me parecem aplicáveis ao contrato de crédito à habitação que celebrei com essa instituição, e dado que não constatei qualquer alteração na importância da prestação que me é debitada todos os meses, venho pela presente solicitar que V. Exas. me informem das razões que motivaram a ausência de alteração na taxa de juro, ou caso não se encontre justificação, sejam realizados os devidos movimentos e alterações, creditando-me as quantias resultantes de tais operações.**

Aguardando a vossa comunicação sobre o acima exposto,

Apresento os melhores cumprimentos,

Local e data

Assinatura

*no caso da taxa de juro fixa, na modalidade de prestações progressivas, esta minuta-reclamação poderá ser utilizada com as devidas adaptações, atendendo, nomeadamente aos prazos em que as alterações devem ocorrer.

* a manutenção da situação sem fundamento, pelo menos aparente, pode conduzir o consumidor a participar o comportamento da instituição de crédito ao Departamento de Supervisão Bancária do Banco de Portugal.

2 - Crédito ao Consumo

Um contrato de crédito ao consumo poderá ser aquele mediante o qual o credor concede ou promete conceder a um consumidor um crédito sob a forma de pagamento diferido no tempo, mútuo (empréstimo), utilização de cartões de crédito ou qualquer outro acordo de financiamento semelhante.

Para efeitos de regime directamente aplicável ao crédito ao consumo (Decreto-Lei nº359/91 de 21 de Setembro), são excluídos o aluguer temporário de bens duradouros, excepto se o locatário vier a adquirir o bem; o crédito destinado à aquisição, construção, beneficiação, recuperação ou ampliação de edifícios ou à aquisição de terrenos (ver crédito à habitação); o crédito por montante inferior a 30.000\$00 ou superior a 6.000.000\$000, ou se for concedido sem juros ou outros encargos, ou o seu reembolso não ultrapasse 3 meses. Neste tipo de crédito tem aplicação a chamada TAEG que representa o custo total do crédito para o consumidor, expresso em percentagem anual, ou seja, à taxa de juro nominal, remuneratório do empréstimo, acrescem vários encargos e despesas (fiscais, administrativas, etc..)

A utilização de cartões de crédito assume inevitavelmente uma das formas de crédito ao consumo. Mas se a emissão de tais cartões pertence a uma instituição financeira e/ou de crédito acresce mais requisitos, especialmente previstos no Decreto-Lei nº166/95 de 15 de Julho, completado pelo aviso nº4/95 de 28 de Julho, emitido pelo Banco de Portugal.

Contudo, e dentro do crédito ao consumo merece-nos particular relevância o período de reflexão e o cumprimento antecipado.

- período de reflexão, que já vem funcionando como apanágio de uma melhor protecção do consumidor, confere a este o direito de revogar o contrato dentro de 7 dias úteis a contar da assinatura do mesmo, mediante carta registada com aviso de recepção ou outro meio desde que contenha uma declaração notificada ao credor.

O exercício deste direito é facilitado pela obrigação de se anexar ao contrato de crédito um formulário de declaração de revogação, a subscrever pelo consumidor, se for caso disso, além de não importar qualquer encargo para o consumidor.

Há que ter em conta, no entanto, que perante a entrega imediata do bem o consumidor poderá renunciar ao direito de revogação, ainda que tenha de ser mediante declaração separada e exclusiva para o efeito.

A minuta que se segue pode ser utilizada quando o contrato não disponha da declaração de revogação em anexo, pois nesse caso bastará preenchê-la e remetê-la ao credor.

2.1 - Período de reflexão

Nome

Morada

Nome e endereço da Instituição

Credora

Assunto: V. contrato de crédito nº _____, de (data em que foi celebrado)

Exmos Senhores,

Dado que a cópia do contrato de crédito celebrado com V.Exas. e acima identificado, não dispunha como anexo qualquer declaração de revogação, como determina a própria lei, venho por este meio, e ao abrigo do art. 8º do Decreto-Lei nº359/91 de 21 de Setembro, revogar o contrato de crédito, ficando o mesmo sem quaisquer efeitos. *

Com os melhores cumprimentos,

Local e data

Assinatura

*(caso o consumidor tenha entregue alguma quantia, por conta do contrato, deverá solicitar o seu imediato reembolso).

2.2. - Cumprimento antecipado

O consumidor tem o direito de cumprir antecipadamente, parcial ou totalmente, o contrato de crédito. Para o efeito, deverá avisar o credor da antecipação pretendida com a antecedência mínima de 15 dias.

Contrariamente à tendência geral, o cumprimento antecipado do contrato de crédito reveste-se de algum benefício para o consumidor porque o mesmo tem direito a uma

redução mínima (de pelo menos) de 10% sobre a taxa de juro em vigor no momento da antecipação para o contrato em causa.

Todavia, se a antecipação tiver lugar antes de decorrida uma 1/4 parte do período inicialmente previsto como duração do contrato, o credor poderá exigir o pagamento da totalidade dos juros e encargos como se o mesmo contrato fosse pontualmente cumprido até ao fim, e nas condições nele estipuladas.

A minuta-reclamação que mencionamos pode ter aplicação a situações de não aceitação do pedido de cumprimento antecipado ou de ausência de qualquer redução na taxa de juro aplicável.

Nome

Morada

Nome e endereço da Instituição

Credora

Assunto: V. contrato de crédito nº _____ /Cumprimento antecipado

Exmos Senhores,

Nos termos e para os efeitos previstos no art. 9º do Decreto-Lei nº359/91, de 21 de Setembro, venho pela presente comunicar que pretendo proceder à amortização da totalidade do débito resultante do contrato acima identificado.

Deste modo, e considerando a redução na taxa de juro aplicável, de acordo com o nº 1 do mesmo preceito do diploma atrás citado, solicito de V. Exas. se dignem a informar-me, de forma discriminada, da importância total em dívida, bem como do prazo, local e modo de pagamento pretendido.

Aguardando a V. comunicação com brevidade,
subscrevo-me,

Com os melhores cumprimentos,

Local e data

Assinatura

X - Direito Real de Habitação Periódica

Vulgarmente conhecido por "time-share" ou "time-sharing" o direito real de habitação periódica (DRHP), consubstancia a aquisição de uma ou mais semanas de férias numa unidade de alojamento turístico, por um período normalmente perpétuo, salvo se se tratar de um direito de habitação periódica, não real, cujo gozo é temporário, limitado a um determinado número de anos.

O titular de um DRHP não é proprietário mas tão só e apenas titular do direito de habitar certa fracção de um empreendimento, acrescido das delimitações temporárias.

O investimento necessário à aquisição de um DRHP e as estratégias de marketing que envolvem a promoção deste "produto" turístico, conduzindo, muitas vezes, à precipitação da decisão do consumidor fundamentam que se lhe tenha atribuído a faculdade de se desvincular de um contrato durante um período de reflexão.

Deste modo, e ao abrigo do Decreto-Lei nº 275/93, de 5 de Agosto, o consumidor que o pretenda, e sem qualquer justificação ou encargo, poderá rescindir o contrato de compra/venda, ou o contrato de promessa de compra/venda de DRHP no prazo de 14 dias, ou seja até ao 14º dia após a assinatura do contrato, através de carta registada com aviso de recepção (a titularidade definitiva do DRHP adquire-se com o seu registo C.R.P. a que pertence o imóvel, a favor do comprador do mesmo).

Os valores entregues pelo consumidor deverão ser restituídos também no prazo de 14 dias, mas agora úteis, a contar da data de rescisão do contrato, sob pena de poder constituir contra-ordenação.

A titularidade de um DRHP importa ainda o pagamento de despesas relativas à manutenção e utilização do empreendimento, que recebem o nome de prestações periódicas e cujo montante sofre normalmente uma actualização anual, ainda que o titular não usufrua da(s) sua(s) semana(s) de férias. Parece-nos que este pagamento não

será devido se o consumidor for mero promitente comprador, ainda não titular definitivo, e no respectivo contrato não se encontrar estipulada a obrigação de pagamento da prestação periódica em causa, salvo se o mesmo fizer uso de tais semanas.

1 - Período de Reflexão

Nome

Morada

Nome e endereço da vendedora
(proprietária do empreendimento) e
(caso exista) também para a mediadora

da aquisição

Assunto: Contrato promessa de compra e venda de DRHP

Com o nº _____, de (data da celebração)

ou

V. contrato nº _____, de (data da celebração)

Carta registada com aviso de recepção

Exmos Senhores,

Nos termos dos nºs 1 e 2 do art. 16º (ou do art 19º que remete para o mesmo preceito), do Decreto-Lei nº 275/93, de 5 de Agosto, venho pela presente rescindir o contrato celebrado com V.Exas. no dia _____, e que vem identificado em epígrafe.

Por consequência, também prevista legalmente, solicito que V. Exas. diligenciem pelo reembolso dos valores entregues até ao momento/ou aquando da assinatura do contrato (discriminar os valores entregues em numerário, cheques, letras ou outros titulos entregues a título de pagamento).

Aguardarei, para o efeito, 14 dias úteis após a recepção do Aviso que acompanha esta carta, findo o qual procederei em conformidade com o disposto na lei.

Com os melhores cumprimentos,

Local e data

Assinatura

2 - Prestações periódicas

A recusa de pagamento das também chamadas "taxas" de manutenção ou de utilização só é legítima quando o consumidor não seja ainda titular do DRHP e o contrato-promessa não as preveja, acrescentando, naturalmente, o não uso da(s) semana(s) de férias.

Nome

Morada

e/ou empresa que

Nome e endereço da vendedora
explora o empreendimento

Assunto: Prestação periódica para o ano de ____

Contrato promessa nº _____

Exmos Senhores,

Acuso a recepção do vosso aviso para pagamento nº ____, respeitante à taxa de manutenção (de utilização, condomínio) para o ano de _____.

Na verdade a lei determina a obrigatoriedade de pagamento das prestações periódicas aos titulares de DRHP, independentemente do uso da semana objecto desse direito.

Todavia, dado que não sou ainda titular do DRHP, mas sim mero promitente-comprador, e o correspondente contrato-promessa não faz qualquer referência ao pagamento da prestação em apreço, ao que acresce a ausência de usufruto da mesma semana, parece-me legítimo o não pagamento da quantia exigida.

Certos da vossa apreciação sobre o exposto, e aguardando a vossa comunicação no que entenderem por conveniente,

Apresento a V. Exas. os meus cumprimentos,

Local e data

Assinatura

O Decreto-Lei nº275/93, de 5 de Agosto, contém o regime vigente a que se submete a aquisição de DRHP e dos direitos de habitação periódica.

A fiscalização do cumprimento do citado diploma é incumbência da Direcção-Geral do Turismo, a quem competirá, sendo caso disso, a instrução do respectivo processo contra-ordenacional.

Direcção-Geral do Turismo - Avenida António Augusto de Aguiar, nº86 - 1050 LISBOA

XI - Empreitada

A empreitada é uma modalidade do contrato de prestação de serviços e consubstancia-se na obrigação de uma das partes em realizar uma certa obra mediante um preço.

Quando se acorda a execução de um trabalho ou de uma reparação antes de se aceitar o resultado encomendado deve verificar-se se o mesmo está em conformidade com o acordado.

A verificação deverá ser feita antes do pagamento e logo no acto de entrega do objecto reparado ou da obra encomendada, sendo esse o momento de comunicar os defeitos ao empreiteiro, sob pena de se considerar a obra aceite e por isso isentar a responsabilidade do empreiteiro.

Salvaguardam-se, no entanto, os defeitos ocultos, aqueles que não são logo visíveis, mas com o decurso do tempo.

O dono da obra deverá denunciar os defeitos constatados, requerendo a sua eliminação ou reparação, ou até nova construção, no prazo de 30 dias após o seu conhecimento ou dentro de 1 ano a contar da não aceitação da obra ou da sua aceitação com reserva. Tratando-se de defeitos desconhecidos e tenha havido aceitação, o prazo de 1 ano conta-se a partir da data da denúncia.

Tratando-se de imóveis de longa duração, a garantia por defeitos alarga-se até aos 5 anos, e o prazo de denúncia será de um ano a contar do respectivo conhecimento.

A não eliminação dos defeitos poderá motivar o dono da obra a exigir a redução do preço ou a resolução do contrato, se de facto a obra for inadequada ao fim a que se destina.

O exercício destes direitos não impede o pedido de indemnização pelos prejuízos sofridos que, no caso de imóveis, deverá ter lugar, judicialmente, no ano seguinte à denúncia dos defeitos.

Outra situação parece ser o abandono da obra, propriamente dito, que não merecendo uma referência expressa no capítulo do Código Civil destinado à Empreitada, remeter-nos-á para o regime geral do cumprimento e incumprimento.

Assim sendo, e perante o abandono da obra pelo empreiteiro, o consumidor enquanto dono da obra deverá interpelá-lo, preferencialmente por carta registada com aviso de recepção, estipulando um prazo para a conclusão da obra, comunicando que findo o qual o mesmo se encontrará em situação de incumprimento. Isto naturalmente se já havia sido fixado prazo para a entrega da obra, se não, a primeira interpelação só terá por efeito a constituição do empreiteiro em mora (atraso) e uma segunda interpelação determinará a data final para a respectiva conclusão.

Confirmado (ausência de resposta ou de diligência apropriada) o incumprimento, o consumidor poderá actuar judicialmente no prazo de 6 meses, pedindo o cumprimento devido, ou então declarar a perda de interesse na prestação pelo empreiteiro e solicitar um acerto de contas, recorrendo aos serviços de outro profissional para a continuação do trabalho.

1 - Denúncia de defeitos

Nome

Morada

Nome e endereço do Empreiteiro
ou Empresa

Assunto: V. orçamento nº _____

Reparação/obra sita (identificar o objecto da empreitada)

Exmo(s) Senhor(es),

Passados apenas 2 meses sobre a aceitação da vossa obra executada na minha residência/ou reparação (identificar o bem objecto da prestação do serviço) verifiquei que a mesma apresenta algumas deficiências (discriminar as deficiências: ex: o chão levantou, a peça substituída no automóvel voltou a avariar, etc...)

Face ao exposto venho solicitar que V.Exas tomem as diligências necessárias à eliminação dos defeitos acima descritos, informando-me qual a data disponível para a execução dos respectivos trabalhos.

Aguardando a vossa comunicação com a maior brevidade,

Apresento os meus cumprimentos,

Local e data

Assinatura

2 - Abandono da obra

Nome

Morada

Nome e endereço (conhecido) do
Empreiteiro ou Empresa

Assunto: Abandono da obra

Sita em _____

V. orçamento nº _____, de _____ (data)

Exmo(s) Senhor(es),

Pese embora as tentativas de contacto com V. Exa.(s), via telefone (ou outro meio), com o objectivo de marcar um prazo para conclusão da obra a cargo de V. Exa(s), sem que tenham sido tomadas quaisquer diligências nesse sentido, venho pela presente interpelar V. Exa(s) à conclusão da obra em causa. Para o efeito aguardarei o vosso contacto até ao próximo dia (fixar o dia pretendido, razoavelmente é costume fixar um prazo entre 8 a 10 dias).

Findo o prazo que por este meio indico encontrar-se-á (ão) V. Exa(s) em situação de incumprimento, com as consequências daí advenientes, reservando-me desde já, e se necessário, a accionar os procedimentos adequados à resolução deste assunto, sem prejuízo da responsabilidde de V.Exa(s) sobre os danos já causados.

Aguardando a comunicação de V. Exa(s) com brevidade,

Apresento os meus cumprimentos,

Local e data

Assinatura

O regime jurídico da Empreitada e das restantes modalidades do contrato de prestação de serviços, encontra-se previsto no Código Civil, e a empreitada especialmente no seu art. nº 1207º e seguintes.

Para eventuais esclarecimentos sobre a atribuição de licenças de actividade de Empreiteiro o consumidor poderá socorrer-se do Conselho de Mercados, Obras públicas e Particulares, sito na Avenida Duque de Loulé, 110, 1050 LISBOA.

XII - Hotelaria e Similares

Os regimes jurídicos relativos à instalação e funcionamento dos estabelecimentos hoteleiros, dos estabelecimentos de restauração e de bebidas e ainda dos serviços desenvolvidos no âmbito do Turismo Rural sofreram uma recente revisão, protagonizada pelos Decretos-Leis n^{os} 167/97, 168/97 e 169/97, todos de 4 de Julho, respectivamente.

Estes diplomas vieram a ser regulamentados pelos Decretos Regulamentares n^{os} 36/97, 37/97 e 38/97, também todos de 25 de Setembro.

Neste capítulo é importante referir que as reclamações que tenham por objecto a prestação de serviços desenvolvidos pelos estabelecimentos turísticos ou similares serão naturalmente remetidas às entidades incumbidas da respectiva fiscalização - a Direcção-Geral do Turismo e as Câmaras Municipais, consoante os casos, ou seja, conforme o estabelecimento em causa.

Com algumas excepções os estabelecimentos similares de restauração e de bebidas submetem-se à fiscalização das Câmaras Municipais enquanto que os hoteleiros e os integrados na actividade de Turismo Rural cabem nas atribuições da Direcção-Geral do Turismo (D.G.T.).

1 - Livro de Reclamações

A Hotelaria e similares foi pioneira na adopção do conhecido "Livro de Reclamações". Trata-se de um livro oficial, fornecido pela D.G.T., com capa em tons alaranjados, em que cada formulário de reclamação se encontra em triplicado; o original deverá ser remetido pelo estabelecimento à D.G.T. ou à Câmara Municipal, conforme os casos; o duplicado entregue ao consumidor - reclamante - e o triplicado fica no livro para eventual inspecção.

A existência do livro de reclamações é obrigatória, devendo estar afixada a respectiva informação em local bem visível. Desde que o consumidor se identifique, o livro de reclamações não poderá ser recusado quando justificada e razoavelmente seja solicitado.

2 - Direcção-Geral do Turismo / Câmaras Municipais

Sempre que, por qualquer motivo, o consumidor não tenha solicitado o livro de reclamações ou o mesmo tenha sido recusado, ou ainda se tardarem notícias sobre a reclamação inscrita no livro em causa, o consumidor poderá decidir pela participação da ocorrência à própria D.G.T. ou à Câmara Municipal competente.

Nome

Morada

Direcção-Geral do Turismo/

Exmo Sr.

Presidente da Câmara Municipal de...

Assunto: Reclamação contra _____ (identificar o estabelecimento e indicar o respectivo endereço)

Exmo(s) Senhor(es)/ (Exmo Sr. Presidente)

Para os efeitos tidos por convenientes, venho pela presente participar a situação ocorrida no passado dia ____, no (tipo de estabelecimento: restaurante, hotel, etc...) acima indicado, onde (descrever o sucedido).

(caso tenha sido recusado o livro de reclamações deverá ser mencionado esse facto: Mais informo que pelos motivos expostos solicitei o livro de reclamações o qual não me foi facultado, por recusa do empregado ou gerente/ por não disporem do mesmo).

Apresento desde já a minha inteira disponibilidade para qualquer informação suplementar e junto em anexo cópia do recibo comprovativo do serviço prestado (caso exista).

Com os melhores cumprimentos,

Local e data

Assinatura

Direcção-Geral do Turismo - Avenida António Augusto de Aguiar, nº86, 1050 LISBOA

XIII - Protecção de dados pessoais face à informática

A protecção dos cidadãos perante um eventual tratamento informatizado dos seus dados pessoais foi introduzida em Portugal pela Lei nº 10/91, de 29 de Abril, que já recebeu uma nova redacção dada pela lei nº 28/94, de 29 de Agosto.

Mas a lei de protecção de dados pessoais face à informática teve igualmente a função de regulamentar em imperativo constitucional que se resume na existência de garantias efectivas, a estabelecer por lei, contra a utilização abusiva, ou contrária à dignidade humana, de informações relativas às pessoas e famílias.

A constituição, manutenção e utilização de ficheiros autorizados com informações relativas a pessoa singular, identificada ou identificável tem as suas regras definidas e encontra-se condicionada à comunicação ou autorização prévia de uma comissão - Comissão Nacional de Protecção de Dados Pessoais Informatizados - à qual competirá também a apreciação e decisão de eventuais reclamações e ainda com a vantagem das suas deliberações serem vinculativas para as entidades reclamadas pelo consumidor.

Nome

Morada

Comissão Nacional de
Protecção de Dados Pessoais
Informatizados

Assunto: Reclamação contra (identificar entidade que contém as informações pessoais ou as utilizou indevidamente ou sem o seu consentimento).

Exmos Senhores.

Tomando conhecimento de que a entidade/empresa acima indicada tem em seu poder informações relativas à minha vida pessoal e/ou familiar, estando a divulgá-las a outras entidades sem o meu consentimento/ou estando a utilizá-las indevidamente, na medida em que _____ (descrever a situação concreta).

Face ao exposto solicito que V. Exas se dignem a informar-me da legalidade desta actuação e caso a mesma não encontre fundamento legal a proceder em conformidade.

Apresento a minha inteira disponibilidade para qualquer esclarecimento suplementar sobre o caso concreto.

Aguardando comunicação de V.Exas no que tiverem por conveniente,

Subscrevo-me com os melhores cumprimentos,

Local e data

Assinatura

Comissão Nacional de Protecção de Dados Pessoais Informatizados

Rua de S. Bento, nº148 - 3º

1200 Lisboa

XIV - Publicidade enganosa

"É proibida toda a publicidade que, por qualquer forma, incluindo a sua apresentação, e devido ao seu carácter enganador, induza ou seja susceptível de induzir em erro os seus destinatários ou possa prejudicar um concorrente." É esta a previsão do nº1 do art. 11º, que tem por epígrafe "Publicidade-Enganosa", do Código da Publicidade, aprovado pelo Decreto-Lei nº330/90, de 23 de Outubro, já alterado pelo Decreto-Lei nº6/95, de 17 de Janeiro e pelo Decreto-Lei nº 61/97, de 25 de Março (este último diploma revogou o nº2 do artº 3º do Código da Publicidade)

Para além das eventuais consequências contratuais que pode trazer a indução em erro sobre, por exemplo, as características do bem objecto do contrato, designadamente a anulação do mesmo, a existência de publicidade enganosa pode constituir uma infracção-(contra-ordenação).

A fiscalização do cumprimento do Código da Publicidade pertence ao Instituto do Consumidor, para onde deverão ser remetidas as correspondentes reclamações.

A instrução dos processos contra-ordenacionais já é incumbência da Inspeção- Geral das Actividades Económicas, para onde o I.C. remete as queixas depois da devida apreciação.

A aplicação das coimas em que venham a ser condenados os infractores pertence, por sua vez, à Comissão de Aplicação de Coimas em matéria de Publicidade.

Nome

Exmo Senhor

Morada

Presidente do Instituto do
Consumidor

Assunto: Publicidade enganosa -/ _____ (identificação da mensagem publicitária ou da entidade por ela responsável).

Exmo Senhor Presidente,

Para os efeitos tidos por convenientes, ao abrigo do Código da Publicidade, venho pelo presente denunciar a situação acima identificada que julgo configurar publicidade enganosa.

Para uma melhor identificação da mensagem publicitária de que por este meio reclamo junto envio cópia do catálogo/folheto, etc... (ou indicar local, meio pelo qual foi transmitida a mensagem, entre outros elementos indispensáveis à identificação do assunto objecto da reclamação)

Aguardando a comunicação desse Instituto, no que o mesmo entender por necessário ou oportuno,

Apresento os melhores cumprimentos,

Local e data

Assinatura

Instituto do Consumidor - Praça Duque de Saldanha, nº31, 5º, 1050 LISBOA

Inspecção Geral das Actividades Económicas - Rua de São Bento, nº347, 1250
LISBOA

(Serviços de Inspecção)

XV - Seguros

A actividade seguradora, co-relacionando todos os seus possíveis intervenientes, é matéria que abarca uma vastidão de temas, muitos deles susceptíveis de integrar situações concretas de reclamação.

Por outro lado, a complexidade que envolve esta área preocupa naturalmente quem promove os direitos dos consumidores.

Os temas que seleccionámos, não tantos como desejaríamos, assentam na tentativa de um equilíbrio entre algumas questões frequentemente reclamadas e outras sobre as quais nem sempre há uma informação clara e completa.

Trataremos, por isso, casos-tipo relacionados com o período de reflexão, a resolução do contrato de seguro, a regularização de sinistros, o recurso ao Fundo de Garantia Automóvel e ao Gabinete da Carta Verde.

1 - Período de Reflexão

O período de reflexão no domínio dos seguros tem apenas aplicação nos seguros do ramo vida, e nos seguros de longo prazo de acidentes e doença, entre os ramos não vida.

Na verdade, um maior esforço ou investimento financeiro, por um lado, e uma longa ou considerável duração do contrato, foram as razões que motivaram a introdução de um período de reflexão, que em Portugal foi fixado em 30 dias, após a recepção da apólice pelo consumidor.

Deste modo, e dentro do prazo mencionado, o consumidor poderá anular a apólice, logo, o contrato de seguro, mediante o envio de carta registada com aviso de recepção, dirigida à seguradora.

Com a anulação do contrato de seguro, o consumidor tem direito à devolução das quantias que já tenha pago, depois de deduzidos normalmente os custos relativos à emissão da apólice.

A anulação do seguro, dentro de período de reflexão, no ramo vida, não carece de qualquer justificação ou motivo por parte do consumidor. Se se tratar de um seguro de doença ou acidentes, de longo prazo, a anulação parece já necessitar, como fundamento, da não conformidade entre o texto da apólice e o teor constante da proposta do seguro.

Nome

Morada

Nome e morada
da Seguradora

Carta registada com aviso de recepção

Assunto: Apólice nº _____ / anulação

Exmos Senhores,

Nos termos e para os efeitos do art. 174º do Decreto-Lei nº 102/94, de 20 de Abril (seguro do ramo vida)/do art. 3º do Decreto-Lei nº 176/95, de 26 de Julho (seguro de doença ou acidentes, de longo prazo), venho pela presente solicitar que V.Exas. procedam à anulação da apólice acima indicada, recebida no passado dia _____.

Dado que já havia pago a quantia de _____\$, a título de prémio, solicito também o respectivo reembolso, depois de deduzidas os eventuais custos resultantes da emissão da correspondente apólice de seguro.

(se se tratar de um seguro de doença ou de acidentes, de longo prazo, é necessário discriminar as condições constantes da apólice que não estão em conformidade com a proposta de seguro assinada pelo consumidor).

Aguardando a comunicação de V.Exas. no que tiverem por conveniente,

Apresento os melhores cumprimentos,

Local e data

Assinatura

2 - Resolução do contrato de seguro

A resolução do contrato de seguro é uma faculdade atribuída quer à seguradora quer ao tomador/segurado. Excepcionam-se os seguros obrigatórios, nos quais a resolução por

iniciativa da seguradora surge delimitada pela necessidade de fundamento legal e no vencimento do contrato.

Pelo que, e normalmente, as condições gerais das apólices de seguro permitem que, a todo o tempo, a seguradora e o tomador possam resolver o contrato, desde que o façam até pelo menos 30 dias antes do vencimento do seguro e mediante correio registado ou outro meio de que fique registo escrito.

Perante a resolução do contrato pela seguradora, esta deverá reembolsar o consumidor do valor do prémio pago, calculado proporcionalmente ao período de tempo do contrato não decorrido entre data em que produz efeitos a resolução e a data do vencimento do contrato. Se a resolução for da iniciativa do consumidor o que se prevê contratualmente, incluindo na Apólice Uniforme do Ramo Automóvel, é que o mesmo obterá um estorno de apenas 50% do prémio relativo ao mencionado período de tempo não decorrido.

Nome
Morada

Nome e morada
da Seguradora

Carta registada com aviso de recepção

Assunto: Resolução do Contrato de Seguro _____ (identificar o ramo)
Apólice nº _____

Exmos Senhores,

Venho pela presente, e ao abrigo da condição geral nº ____ (indicar a condição constante da apólice respeitante à resolução do contrato) da apólice acima indicada, proceder à resolução do correspondente contrato de seguro celebrado com essa companhia de seguros.

Considerando que o vencimento anual do contrato terá lugar só no próximo dia ____, do mês ____ (não será assim se o seguro for temporário, e por isso não renovável anualmente) e o prémio respeitante à presente anuidade já foi integralmente pago, solicito que V. Exas. diligenciem pelo reembolso da parte devida do prémio relativo ao período de tempo não decorrido entre a data em que produzirá efeitos a resolução e a data do vencimento anual do seguro.

(se a resolução tiver lugar nos 30 dias antes do vencimento não é devido o reembolso de quaisquer importâncias).

Aguardando a vossa comunicação no que entenderem por conveniente.

Local e data

Assinatura

3 - Regularização de Sinistros

A participação de sinistro à seguradora, pelo seu segurado, deverá ter lugar com a maior brevidade possível em relação à sua ocorrência, confirmando sempre a participação por escrito num prazo nunca superior a 8 dias.

A participação de um sinistro automóvel poderá igualmente ser efectuada através do preenchimento da parte da frente da chamada declaração amigável, independentemente da assinatura conjunta dos intervenientes no acidente de viação, se for essa a situação, ou da possibilidade de recurso ao mecanismo do IDS (indenização directa ao segurado - nos casos em que estejam envolvidos apenas 2 veículos, não haja danos corporais e os prejuízos não ultrapassem ESC 1000.000\$00), através do qual o consumidor lesado participará à sua própria seguradora que procederá ao pagamento da indenização directamente ao seu segurado.

Sendo o lesado um terceiro poderá naturalmente reclamar a regularização junto da companhia do presumivelmente responsável, independentemente da participação deste último.

Nos seguros obrigatórios (incêndio e responsabilidade civil automóvel), de acordo com as respectivas Apólices Uniformes, se a seguradora dispuser dos elementos necessários à conclusão do processo de regularização do sinistro deverá a mesma diligenciar pela indenização devida dentro do prazo de 45 dias.

A reclamação por uma regularização de sinistro mais célere poderá ser apresentada nos termos que se seguem:

Nome

Morada

Nome e morada
da Seguradora

Carta registada com aviso de recepção

Assunto: Acidente/ Sinistro ocorrido com _____
(descrever o bem danificado - automóvel, casa, etc...)

Exmos Senhores,

Conforme participação enviada a essa seguradora em ____ (data) cuja cópia tomo a liberdade de juntar, para uma melhor identificação do caso concreto, o acidente/sinistro ocorrido no passado dia _____, resultou nos prejuízos também descritos na referida participação.

No entanto, passados já ____ dias, continuo a aguardar uma comunicação dessa seguradora, sobre o andamento do processo de regularização do sinistro participado.

Na expectativa da brevidade das diligências necessárias,

Apresento os meus cumprimentos,

Local e data

Assinatura

4 - Fundo de Garantia Automóvel

O Fundo de Garantia Automóvel (FGA) é um organismo que funciona junto do Instituto de Seguros de Portugal (I.S.P.), ao qual competirá satisfazer as indemnizações decorrentes de acidentes originados por veículos sujeitos ao seguro obrigatório e que sejam matriculados em Portugal ou em países terceiros em relação à União Europeia., que não tenham gabinete nacional de seguros ou cujo gabinete nacional não tenha aderido à Convenção Multilateral de Garantia entre Serviços Nacionais de Seguros .

O FGA garante:

- _ Morte ou lesões corporais, quando o responsável seja desconhecido ou não beneficie de seguro válido ou eficaz, ou for declarada a falência da seguradora;

- _ Lesões materiais, quando o responsável, sendo conhecido, não beneficie de seguro válido ou eficaz;

O recurso ao FGA importa o pagamento da uma franquia no valor de 60.000\$00, pelo que, se os prejuízos forem iguais ou inferiores àquele valor o FGA não satisfará, naturalmente, as indemnizações correspondentes.

Nome

Morada

Fundo de Garantia

Automóvel

Assunto: Veículo acidentado no dia _____
por veículo sem seguro válido

Exmos Senhores,

No passado dia _____, o meu veículo, de marca e modelo _____, matrícula _____, foi envolvido na colisão (pode ser outra a ocorrência: choque, abalroamento), com outro veículo, de modelo e marca _____, de matrícula _____,

No entanto, e pese embora a pronta identificação do condutor deste último veículo que assumiu inclusivamente toda a responsabilidade pelo acidente, o mesmo não dispõe de seguro válido.

Deste modo, e tomando conhecimento dos serviços prestados por esse Fundo de Garantia, venho pela presente solicitar a intervenção de V. Exas, sobre o meu caso concreto, aguardando que me informem dos procedimentos a tomar para a efectivação dos vossos serviços.

Com os melhores cumprimentos,

Local e data

Assinatura

4 - Gabinete da Carta Verde

O Gabinete da Carta Verde é o organismo criado em todos os países aderentes à Convenção Internacional da Carta Verde que assegura a regularização de sinistros entre veículos sujeitos a seguro obrigatório de responsabilidade civil, que circulem nos respectivos países. Deste modo se o consumidor for envolvido num acidente em Portugal, com um veículo de matrícula estrangeira, em que este seja o responsável, ou no estrangeiro com a responsabilidade do veículo de matrícula portuguesa, e tratando-se de países aderentes à referida convenção internacional (vd. listagem dos países aderentes constante da carta verde), a regularização terá lugar com o recurso ao G.C.V. que, por sua vez contactará a seguradora do responsável.

Gabinete da Carta Verde

Nome

Morada

Assunto: Acidente de viação ocorrido com o veículo de matrícula estrangeira/ou ocorrido com o veículo de marca e modelo _____ e matrícula _____

Exmos Senhores,

No passado dia _____ fui envolvido num acidente de viação com um veículo de matrícula estrangeira (identificar a origem do veículo), país aderente à Convenção Internacional da Carta Verde.

Por tal facto venho por este meio solicitar os serviços desse Gabinete para efeitos de regularização do sinistro ocorrido.

Apresento, desde já a minha inteira disponibilidade para qualquer informação suplementar e aguardo a vossa comunicação sobre os procedimentos a tomar da minha parte.

Com os melhores cumprimentos,

Local e data

Assinatura

-
- **Instituto de Seguros de Portugal** - Avenida de Berna, nº19, 1050 LISBOA

 - **Fundo de Garantia Automóvel**- Avenida de Berna, nº19, 1050 LISBOA

 - **Gabinete Português da Carta Verde** - Avenida José Malhoa, Lote 1674,
1070 LISBOA

LEGISLAÇÃO

- Decreto-Lei nº 102/94, de 20 de Abril - **Actividade Seguradora**
- Decreto-Lei nº 176/95, de 26 de Julho - **Actividade Seguradora**
- Decreto-Lei nº 105/94, de 23 de Abril - **Prémios**
- Decreto-Lei nº 522/85, de 31 de Dezembro - **Seguro Obrigatório de Responsabilidade Civil Automóvel**
alterado pelo Decreto-Lei nº130/90, de 19 de Maio
Seguro Obrigatório de Responsabilidade Civil Automóvel
- Norma regulamentar nº19/95 - R, de 6 de Outubro - Aprovou a nova Apólice Uniforme do Ramo Automóvel, alterada pela Norma Regulamentar nº12/96 - R , de 14 de Maio
- Norma regulamentar nº21/95 - R, de 20 de Novembro, aprovou a nova Apólice Uniforme do Seguro Obrigatório de Incêndio.

XVI - Serviços Públicos Essenciais

A Lei de 23/96, de 26 de Julho, em vigor desde 25 de Outubro de 1996, criou alguns mecanismos destinados a proteger o utente de serviços públicos essenciais, e em particular os serviços de fornecimento de água, de electricidade, de gás e o serviço de telefone.

Os mecanismos protectores respeitam, designadamente, à necessidade de um pré-aviso adequado, por escrito, antes que possa ocorrer a suspensão do serviço, ao direito à quitação parcial, ao direito a uma facturação detalhada, à proibição da imposição e cobrança de consumos mínimos e à prescrição e caducidade do direito do prestador do serviço em exigir o pagamento de facturas e diferenças de facturação.

Os serviços postais merecem igualmente referência neste diploma, remetendo para regulamentação autónoma um novo regime que virá alterar, naturalmente, o disposto no actual Regulamento de Serviço Público de Correios, aprovado pelo Decreto-Lei nº 176/88, de 18 de Maio.

1 - Facturação

1.1. Facturação Excessiva

Sempre que uma factura apresente importâncias que o consumidor julgue excessivas, este não deverá deixar de confrontar o fornecedor do serviço, solicitando uma justificação para tais valores, podendo argumentar, desde logo, com factos e respectivas provas que influenciaram necessariamente o consumo e a conseqüente facturação (ex: ausência por períodos desse mês, juntando cópia de bilhetes de transporte, recibos de alojamento, etc...).

Nome
Morada

Nome e morada do
prestador do serviço

Assunto: V. factura nº _____, mês ou meses ____

Exmos Senhores,

Foi com alguma surpresa que fui recebedor da V. factura acima indicada, pois a mesma apresenta para pagamento um montante muito elevado, correspondendo a uma diferença significativa em relação à média de consumo habitual. (apresentar, caso existam, os factos que justificam até uma provável descida de consumo)

Perante o exposto, solicito que V.Exas me esclareçam dos fundamentos que possam justificar a facturação em apreço.

Solicito ainda que V.Exas. se dignem a suspender o prazo de pagamento da citada factura até obter uma decisão sobre a reclamação que por este meio apresento.*

(Caso não disponha do serviço de facturação detalhada, no serviço telefónico, deverá ainda solicitar a discriminação da factura objecto da reclamação).

Local e data

Assinatura

* No serviço fixo de telefone, a suspensão do prazo de pagamento resulta directamente do seu novo regulamento.

1.2. - Facturação Detalhada

De acordo com a Lei nº23/96, de 26 de Julho, o utente tem direito a uma factura que especifique devidamente os valores que apresenta. E tratando-se do serviço de telefone, e a pedido do interessado, a factura deverá traduzir com o maior pormenor possível os serviços prestados.

A Lei dos Serviços Públicos essenciais veio a ser complementada pelo Decreto-Lei nº230/96, de 29 de Novembro, que decretou a gratuitidade da facturação datalhada para o consumidor (enquanto pessoa singular).

A facturação datalhada deverá identificar cada chamada telefónica e respectivo custo e pode ser solicitada sempre que uma factura não detalhada seja objecto de reclamação ou através de pedido escrito, válido pelo período de um ano.

Nome

Morada

Nome e morada do
prestador do serviço
telefónico

Assunto: Pedido de Facturação Detalhada /Assinante nº _____ ou Posto
Telefónico nº _____

Exmos Senhores,

Ao abrigo da alínea b) do nº1 do art. 1º do Decreto-Lei nº230/96, de 29 de Novembro, venho pela presente solicitar a essa empresa que a partir do próximo mês e durante 1 ano, as facturas relativas ao posto telefónico indicado em epígrafe sejam acompanhadas do respectivo detalhe.

Com os melhores cumprimentos,

Local e data

Assinatura

1.3 - Prescrição e Caducidade

De acordo com o art. 10º da Lei nº23/96, de 26 de Julho, " o direito de exigir o pagamento do preço do serviço prestado prescreve no prazo de 6 meses após a sua prestação". Ou seja, se por motivo desconhecido houve uma factura que nunca apareceu ou não foi paga, o fornecedor só tem o direito ao respectivo pagamento até 6 meses após a data da prestação do serviço - do período de consumo efectuado, num fornecimento contínuo o período do consumo coincide normalmente com o período de facturação. A interrupção do período de prescrição só é legalmente possível com a citação ou notificação judicial promovida pelo fornecedor.

Por outro lado, " se, por erro do prestador do serviço, foi paga importância inferior à que corresponde ao consumo efectuado, o direito ao recebimento da diferença de preço caduca dentro de 6 meses após aquele pagamento". Neste caso, a factura existiu e foi paga, mas por erro, o

valor apresentado foi inferior ao devido pelo consumo efectuado, vindo o prestador do serviço exigir a diferença.

Perante a prescrição ou caducidade do direito ao pagamento ou ao recebimento da diferença de preço e para que o consumidor possa aproveitar da prescrição ou da caducidade terá de invocá-las, por escrito, assim determina a lei. Isto porque, a passividade do consumidor não impede o exercício do direito ao pagamento, ou seja, a não invocação da prescrição ou da caducidade poderá determinar a continuidade da obrigação de pagamento.

Nome

Morada

Nome e morada do
prestador do serviço

Carta registada com aviso de recepção

Assunto: V. factura nº _____, relativa ao mês/meses __

Exmos Senhores,

Foi com surpresa que fui recebedor da V. factura mencionada em epígrafe, a qual exige o pagamento do consumo efectuado em (indicar o mês em causa), **ou:** a qual vem exigir a diferença de valor respeitante ao consumo efectuado no mês/meses _____.

Na verdade, e nos termos do art. 10º da lei nº 23/96, de 26 de Julho, o direito ao pagamento por parte dessa empresa já prescreveu em _____ (indicar data em que perfez os 6 meses) /**ou:** o direito ao recebimento da diferença do valor por parte dessa empresa já caducou em _____.

Prescrição / caducidade que venho por este meio invocar, não me encontrando, por isso, obrigado ao pagamento das importâncias apresentadas.

Com os melhores cumprimentos,

Local e data

Assinatura

3 - Serviços Postais

O extravio, a danificação de correspondência ou até o seu atraso podem fundamentar o exercício do direito de reclamação por parte dos consumidores.

Qualquer uma das ocorrências citadas é tratada no Regulamento de Serviço Público de Correios, aprovado pelo Decreto-Lei nº 176/88, de 18 de Maio.

A reclamação deverá ser apresentada com a maior brevidade possível a contar da data do conhecimento dos factos que a motivam. Se outro prazo não for fixado, as reclamações dos utentes serão aceites no prazo de 1 ano a contar da data da aceitação dos objectos pela estação de correios.

Salvo nos casos em que o consumidor pagou a taxa relativa à utilização do aviso de recepção, cada reclamação está sujeita ao pagamento de uma taxa prevista, para o efeito, no tarifário, a restituir se a reclamação apresentada proceder. Apurado o fundamento da responsabilidade pelas ocorrências já mencionadas, o consumidor/reclamante será contactado por carta registada para no prazo de 60 dias indicar o montante da indemnização pretendida, sob pena de perder o direito à mesma. A indemnização a que o consumidor tenha direito deverá ser paga no prazo máximo de 6 meses a contar da data da apresentação da reclamação. Tratando-se de perda do objecto, se este for encontrado, o consumidor terá direito a reavê-lo se proceder à restituição do valor indemnizatório, dentro do prazo que for fixado.

Nome

Morada

CTT - Correios de Portugal

Assunto: Extarvio/atraso/danificação de correspondência/ou encomenda

Exmos Senhores,

A reclamação que por este meio apresento, respeita ao facto de no passado dia _____, desloquei-me à Estação de Correios _____ (indicar o local) a fim de remeter _____ (carta, encomenda), com o destino a _____ .

No entanto, até à presente data em que escrevo esta carta a mesma ainda não chegou /ou descrever os estragos que sofreu/ou só chegou ao destinatário passados _ dias/meses, quando havia solicitado o serviço de urgência (correio azul/express mail)

Deste modo, e nos termos do art.73º e seguintes do Regulamento de Serviço Público de Correios, pretendo ser indemnizado pelos prejuízos causados.

Aguardando a V. comunicação sobre o exposto,

Subscrevo-me,

Com os meus cumprimentos,

Local e data

Assinatura

Nota:

Tratando-se de serviços públicos o cidadão/consumidor poderá ainda participar a ocorrência aos serviços da Provedoria de Justiça - Rua do Pau da Bandeira, nº9 1250 LISBOA

Por outro lado, a existência de eventuais infracções ao Regulamento de Serviço Público de Correios, constituindo contra-ordenações postais, podem motivar a intervenção do Instituto das Comunicações de Portugal (Av. José Malhoa, nº12, 1070 Lisboa), a quem compete a instrução dos correspondentes processos.

XVII - Transportes

1 - Atraso ou Perda de Bagagem

Os serviços de transporte, nas suas diversas modalidades, suscitam diferentes reclamações, sobretudo ao nível da própria qualidade do serviço prestado.

Mas foi sobretudo nas situações de perda e de danificação da bagagem que centrámos as mais usuais e efectivas reclamações.

1.1. - O Regulamento de Transportes em Automóveis

O Regulamento de Transportes em Automóveis (RTA), foi aprovado pelo Decreto-Lei nº37272, de 31 de Dezembro de 1948. Neste diploma previam-se importâncias a disponibilizar em caso de perda, extravio, danificação ou atraso da bagagem que hoje não podiam deixar de ser meramente simbólicas. Para uma melhor compreensão bastará exemplificar que o montante de indemnização máximo cifrava-se em 5.000\$00, nunca tendo sido submetido a qualquer actualização

O Decreto-Lei nº223/96, de 25 de Novembro procurou colmatar essa insuficiência, estabelecendo ainda um mecanismo que permita uma actualização dos valores previstos.

Assim sendo, em caso de atraso demorado, por período entre 24 horas e 7 dias, a empresa pagará uma indemnização fixada em 10\$00 por quilograma de peso bruto da bagagem. Este montante será automaticamente actualizado pela percentagem de aumento médio que sofram os preços dos transportes colectivos rodoviários interurbanos de passageiros. Por perda de bagagem a indemnização será determinada por valores diferentes consoante o consumidor consiga provar ou não o valor da perda, e em caso afirmativo a indemnização será composta de um valor igual ao da perda, não podendo nunca exceder ESC 150.000\$00. Não havendo prova do valor da perda o

quantitativo indemnizatório será calculado por estimativa, tendo por referência 750\$00 por quilograma de peso bruto que faltar.

Acrescerá à indemnização o reembolso do preço do transporte e outras despesas relativas ao transporte da bagagem.

Nome	Nome e morada do
Morada	Transportador
Assunto: Perda/atraso na Bagagem	
Exmos Senhores,	
Nos termos e para os efeitos previstos no art. 169º (atraso) /172º (perda) do R.T.A., com a nova redacção que lhe foi dada pelo Decreto-Lei nº223/96, de 25 de Novembro, venho pela presente solicitar a efectivação do direito de ser indemnizado pela situação ocorrida na viagem que realizei nos vossos transportes, no dia _____, às _____ horas, com destino a _____ (local e destino da viagem).	
Para uma melhor apreciação desta reclamação e determinação do montante indemnizatório devido, junto em anexo uma listagem dos bens que eram conteúdo da bagagem perdida, e respectivos valores de compra (esta última referência não faz sentido perante uma situação de atraso).	
Aguardando as vossas diligências com brevidade,	
Apresento os meus cumprimentos,	
Local e data	Assinatura

1.2 - Transporte Aéreo

A Convenção de Varsóvia de 12 de Outubro de 1929 e o Protocolo da Haia, já ratificados por Portugal, versam primacialmente sobre a responsabilidade civil do transportador aéreo, relativamente a passageiros, a bagagens e carga.

No que toca ao extravio ou perda de bagagens a referida convenção determina que a indemnização devida para a reparação de danos tenha como limites máximos 250 Francos por quilograma de bagagem ou carga.

Para efeitos da conversão em escudos dos montantes fixados pela Convenção de Varsóvia, consideram-se os 250 Francos ouro ou em dólares (20 dólares), convertidos em escudos ao câmbio de compra do Banco de Portugal em vigor em cada momento.

Todo este regime da responsabilidade civil no transporte aéreo encontra-se integralmente contemplado no Decreto Lei nº321/89, de 25 de Setembro

Nome

Morada

Nome e morada da
Transportadora Aérea

Assunto: Perda de bagagens

Voo nº _____ de ____ (dia da viagem e hora)

Exmos Senhores,

No passado dia _____, viajei pela vossa empresa transportadora (destino da viagem). No entanto, chegado ao local do destino a minha bagagem não circulou no tapete rolante da bagagem. Informei os serviços competentes do sucedido e até à data não obtive qualquer comunicação.

Passados já _____ dias/semanas sem quaisquer notícias relativas à ocorrência e tomando conhecimento dos meus direitos que me assistem no caso concreto, venho pela presente exercer o meu direito de ser indemnizado pela perda da minha bagagem, de acordo com o disposto no art.5º do Decreto-Lei nº 321/89 de 25 de Setembro.

Local e data

Assinatura

Direcção Geral de Transportes Terrestres: Av. das Forças Armadas, 40, 1600 Lisboa

Direcção Geral de Aviação Civil: Aeroporto de Lisboa - Rua B, Edifício 4, 5 e 6 - 1700
Lisboa

2 - Serviços de Táxis

Genericamente, os serviços de táxis submetem-se ao Regulamento de Transportes em Automóveis (RTA) aprovado pelo Decreto-Lei nº37272, de 31 de Dezembro de 1948.

Todavia, outros suportes legislativos têm sido adoptados atendendo a uma caracterização mais específica deste tipo de serviço e à sua própria evolução real.

Podem ser variadas as situações que são objecto de reclamação por parte dos consumidores/utentes dos serviços de táxis, as quais serão aqui apenas exemplificadas com algumas notas informativas que se seguem.

Desde logo, é importante saber que a prestação do serviço de táxi não pode ser recusada em razão do percurso pretendido ou do tempo despendido. Por outro lado, pelo menos quando solicitado, o prestador do serviço obriga-se a emitir recibo ou outro documento comprovativo do pagamento do preço do serviço, discriminando, designadamente, a identificação do veículo e do seu proprietário, os locais de partida e de chegada da viagem, data e valor total a pagar. O preço final a pagar pelo consumidor é determinado automaticamente através de um taxímetro, instalado no interior do veículo em local bem visível, principalmente nas áreas urbanas.

Todo o tarifário aplicável, acrescido de demais informação útil (suplementos pelo transporte de bagagem - 300\$00 - , e pela chamada do táxi via telefone - 150\$00 -, bem como a quem reclamar deste tipo de serviço) deverá estar impressa em suporte autocolante, afixado no vidro traseiro lateral esquerdo e virado para o interior.

A fiscalização do cumprimento das regras vigentes para a prestação do serviço de táxi pertence não só às autoridades policiais, mas também à Inspeção-Geral das Actividades Económicas, sem descurar o papel e a intervenção por parte da ANTRAL - Associação Nacional de Transportes Rodoviários em Automóveis ligeiros.

Nome
Morada

Inspeção-Geral das
Actividades Económicas

Assunto: Recusa da prestação do serviço de táxi (veículo com a matrícula ___ / ___ / ___) /
Preço do serviço de táxi (veículo com a matrícula ___ / ___ / ___) / Recusa da emissão de
recibo comprovativo da prestação do serviço de táxi (veículo com a matrícula).

Exmos Senhores,

Venho por este meio participar a situação em que me envolvi no passado dia _____, entre as ____ e
as ____ horas, quando tomei a iniciativa de utilizar o serviço de táxi, através do veículo acima
identificado.

No citado dia recorri ao serviço de táxi a fim de me deslocar a _____ (local e destino pretendido) ,
como já fiz outras vezes.

No entanto, e apesar de se tratar de um percurso completamente urbano e estarmos em pleno dia,
útil, reparei que o táxímetro instalado marcava um valor significativamente mais elevado que o
normal. De seguida verifiquei que a própria tarifa cobrada não era do costume (informar qual a tarifa
habitual e a que foi aplicada - ex: 1/2/3...), ao qual o motorista de táxi me respondeu que era aquela
a tarifa devida e que o táxímetro é que fazia udo automaticamente./ **ou:**

Naquele dia, aguardando um táxi na respectiva praça junto ao aeroporto de _____, quando
chegou a minha vez, o motorista do táxi que conduzia o veículo acima identificado recusou-se a
prestar-me o serviço solicitado. A justificação para a recusa parecia assentar no facto de não trazer
bagagem comigo (ou que o percurso pretendido era muito curto) e além disso o referido motorista
estava ali parado há já muito tempo para prestar um serviço tão pequeno. (descrever outras
ocorrências se assim entender)/ **ou:**

No referido da _____, após utilização do serviço de táxi, através do veículo acima identificado,
solicitei a entrega de um recibo comprovativo do respetivo preço pago, o qual me foi recusado com o
argumento de que o livro de recibos estava concluído e de que não tinha tido oportunidade de o
substituir.

Face ao exposto, aguardarei toda a informação que essa Inspeção-Geral me poderá fornecer sobre o
sucedido, bem como a vossa intervenção no que for tido por conveniente.

Com os melhores cumprimentos,

Local e data

Assinatura

c/c: ANTRAL*

* Enviar cópia da reclamação, para conhecimento e eventual intervenção, à ANTRAL.

Inspecção-Geral das Actividades Económicas

Rua de São Bento, nº 347, 1250 Lisboa

ANTRAL - Associação Nacional de Transportes Rodoviários em Automóveis Ligeiros

Rua Dr. António Cândido, nº8, 1050 Lisboa

Lisboa, Abril de 1998

Eugénia Alves