



A Direção-Geral do Consumidor informa

COVID-19 O QUE DEVE SABER

2º CADERNO DE MEDIDAS

Atendendo à emergência de saúde pública de âmbito internacional, bem como à classificação da doença COVID-19 como uma pandemia, a Assembleia da República e o Governo têm vindo a aprovar um conjunto de medidas extraordinárias e de caráter urgente, em diversas matérias.

A Direção-Geral do Consumidor destaca nesta infografia as que afetam os contratos de consumo e as soluções em vigor.



ENSINO SUPERIOR

Pagamento de Propinas

- As instituições de ensino superior devem assegurar o ensino à distância.
- Na falta de ensino à distância, os consumidores têm direito ao reajustamento do valor da propina.

SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAS

Suspensão de serviços

Cessação do contrato

Produz efeitos desde
20 março de
2020



Eletricidade



Gás natural



Água e resíduos



Comunicações eletrónicas

- Durante o Estado de Emergência e no mês seguinte **não pode haver interrupções do fornecimento de água, eletricidade, gás natural e de comunicações eletrónicas.**
- Em caso de **valores (consumos) em dívida**, o consumidor tem o **direito a efetuar o pagamento fracionado de acordo com um plano de pagamentos** acordado entre o fornecedor e o consumidor.
- No caso do **fornecimento do serviço de comunicações eletrónicas**, se o consumidor não pagar a fatura devido a situação de desemprego, quebra de rendimentos igual ou superior a 20% ou por infeção por COVID, **não haverá suspensão do serviço.**
- Os consumidores em situação de desemprego, de quebra de rendimento igual ou superior a 20% ou por infeção por COVID, têm o direito de cessar o contrato não havendo lugar a compensação à operadora.



COMISSÕES BANCÁRIAS

Suspensão de cobrança

Vigora até 30
de junho

- Podem beneficiar da suspensão da cobrança das comissões decorrentes da realização de operações de pagamento através de plataforma digitais, designadamente, de *homebanking* ou de *app* com instrumentos de pagamento, **as pessoas que estejam em isolamento profilático ou de doença ou que prestem assistência aos filhos e netos ou aqueles que cumpram os requisitos do artigo 26º do DL n.º10-A/2020.**
- **Para beneficiar da suspensão de cobrança de comissões, os consumidores devem enviar ao prestador do serviço de pagamento documento comprovativo da respetiva situação acima mencionada.**



LINHAS DE ATENDIMENTO TELEFÓNICO

- Todos organismos da Administração Pública Central, Regional, Local e empresas que prestam serviços públicos (incluindo serviços públicos essenciais) **não podem disponibilizar números especiais com prefixo "7", números nómadas com prefixo "30" ou números azuis com prefixo "808" para contacto telefónico com os consumidores.**
- Os organismos e empresas que até à data disponibilizem os números acima mencionados **dispõem de 90 dias para substituir esses números por números de telefone com o prefixo "2"**.
- O Ministério da Saúde deve substituir o número da Linha SNS24 por um especial, gratuito a todos os utentes.

A presente Infografia não dispensa a consulta da Lei n.º 7/2020 de 10 de abril

