



GUIA
OS DIREITOS DOS CONSUMIDORES NÃO
PODEM FICAR ÀS ESCURAS

ÍNDICE

Transporte Aéreo	03
Danos em equipamentos eletrônicos, eletrodomésticos	05
Danos em equipamentos e alimentos – Seguro	07
Comunicações Eletrônicas	09
Dificuldades em cumprir pagamentos	11

Transporte Aéreo 

Estando em causa cancelamentos que terão sido motivados pelo corte de fornecimento de energia elétrica de ontem, dia 28 de abril, por circunstâncias extraordinárias, caso em que se excluirá, à partida, o direito a indemnização, os passageiros têm direito:

Reembolso/reencaminhamento

Deve ser oferecida a escolha entre:

- o reembolso;
- o reencaminhamento na primeira oportunidade;
- o reencaminhamento numa data posterior, sujeito a disponibilidade de lugares.

Assistência, o que inclui:

- refeições e bebidas em proporção razoável com o tempo de espera;
- alojamento caso se torne necessária a estadia;
- transporte entre aeroporto e local de alojamento.
- duas chamadas telefónicas, mensagens via fax ou por correio eletrónico.

Relembramos que as transportadoras que cancelem um voo têm [o dever de informar](#) os passageiros sobre os seus direitos.

Se o voo atrasar, deve também ser prestada assistência, com algumas nuances de acordo com o atraso e a distância do voo. Se o atraso for igual ou superior a 5 horas, o consumidor pode também pedir o reembolso ou optar pelo reencaminhamento mais tarde.

Considerando as dificuldades em contactar as entidades responsáveis, faça-nos chegar as suas dúvidas, reclamações ou pedidos de apoio.

**Danos em equipamentos
eletrônicos, eletrodomésticos** 

O operador da rede é responsável pelos danos causados resultantes de falhas no fornecimento de eletricidade ou picos de tensão que ocorram na rede elétrica, tal como sucedido ontem, dia 28 de abril.

Os consumidores que tenham tido danos em equipamentos eletrónicos, eletrodomésticos devem reunir provas dos danos, como fotografias e fatura de compra (se tiverem) e numa fase posterior apresentar reclamação escrita dirigida ao operador da rede ou enviar a reclamação e documentação para a nossa Associação.

No entanto, salientamos que, caso se venha a considerar o “apagão” como um evento fortuito ou de força maior, não poderá ser imputada responsabilidade ao operador.

Compensações automáticas previstas no Regulamento de Qualidade do Serviço do Setor elétrico

Os consumidores têm direito a compensações pagas nas faturas de eletricidade por desvios nos padrões de qualidade de serviço, como por exemplo interrupções que afetem o direito à continuidade do serviço.

Esta avaliação do cumprimento dos padrões de qualidade de serviço será efetuada pela ERSE no final do ano. Até lá, teremos de aguardar pela decisão sobre se este evento será ou não considerado excepcional e se haverá ou não lugar a compensações.

Considerando as dificuldades em contactar as entidades responsáveis, faça-nos chegar as suas dúvidas, reclamações ou pedidos de apoio.

Para mais informação, consulte o comunicado da [ERSE](#).

**Danos em equipamentos
e alimentos – Seguro** 

Na sequência do corte de energia elétrica de 28 de abril, os danos podem, eventualmente, ser indemnizáveis, ao abrigo de um Seguro Multiriscos Habitação, caso tenha sido contratada a cobertura de «riscos elétricos».

Em regra, estas coberturas garantem o pagamento de indemnizações decorrentes de danos diretamente causados a aparelhos ou máquinas elétricas, transformadores, suas instalações elétricas e acessórios, em virtude de efeitos diretos de corrente elétrica, nomeadamente sobretensão e sobreintensidade.

Esta cobertura pode ainda incluir o pagamento de indemnizações por danos causados a géneros alimentares guardados em frigoríficos e/ou arcas frigoríficas do segurado resultantes de quebra térmica em caso de interrupção sem aviso prévio, devidamente comprovada, do fornecimento público de energia (o que foi o caso do apagão de ontem), por período não inferior a 8 horas. Este é apenas um exemplo, as condições desta cobertura de penderão do que constar de cada contrato.

Não obstante, podem existir várias limitações ou exclusões desta cobertura de riscos elétricos, como os causados em eletrodomésticos com mais de um determinado número de anos ou em bens que estejam abrangidos por garantias de fornecedor, fabricante ou instalador.

Assim, caso tenha tido danos em equipamentos ou alimentos e possua um Seguro Multiriscos Habitação, consulte-o, leia bem as condições gerais e particulares, esteja bem atento às exclusões e verifique se poderá ser indemnizado ao abrigo do mesmo.

Na eventualidade de ter alimentos deteriorados e de pretender acionar uma cobertura de seguro, não se esqueça de tirar fotografias e de guardar ou, se ainda possível, procurar as faturas dessas compras.

Considerando as dificuldades em contactar as entidades responsáveis, faça-nos chegar as suas dúvidas, reclamações ou pedidos de apoio.

Comunicações Eletrónicas 

Durante o dia de ontem, 28 de abril, em virtude do apagão de energia elétrica, os consumidores ficaram sem acesso a comunicações eletrónicas - telefone fixo ou móvel e acesso à internet.


De acordo com a Lei das Comunicações Eletrónicas, as empresas que prestam estes serviços devem assegurar a máxima disponibilidade possível desses serviços em situações de rutura da rede, de emergência ou de força maior. No caso dos serviços de voz, devem adotar todas as medidas necessárias para garantir o acesso ininterrupto aos serviços de emergência e a transmissão ininterrupta de avisos à população, como é o caso das mensagens da proteção civil.

Sempre que, por motivo não imputável ao consumidor, os serviços de comunicações eletrónicas não estejam disponíveis ou ativos por um período superior a 24 horas, consecutivas ou acumuladas, o consumidor tem direito a uma compensação no valor equivalente ao preço da prestação desse serviço durante o tempo em que esteve indisponível.

Esse pagamento deve ser feito por crédito automático na fatura seguinte ou por crédito no saldo do utilizador final, no caso de serviços pré-pagos, ou ainda, tendo terminado o contrato sem que o crédito tenha sido feito, através de reembolso por qualquer meio direto, nomeadamente transferência bancária ou envio de cheque, no prazo de 30 dias após a data do fim desse contrato.

Não sendo linear que os consumidores tenham já todos os serviços de comunicações, alertamos para que verifiquem se o incumprimento destes dura mais que 24 horas.

Considerando as dificuldades em contactar as entidades responsáveis, faça-nos chegar as suas dúvidas, reclamações ou pedidos de apoio.

**Dificuldades em cumprir
pagamentos** **D** 

Devido ao corte de energia elétrica de ontem, 28 de abril, muitos consumidores ficaram impedidos de aceder às suas contas, de efetuar pagamentos eletrónicos e de usar cartões para pagar compras ou cumprir obrigações financeiras.

Esta situação responsabilidade alheia à vontade dos consumidores, e , por essa razão, deve ser considerada excecional. Se teve dificuldades em pagar contas ou créditos nesse dia, não pode ser penalizado com juros, comissões por atraso de pagamento, cortes de serviços, ou imputação relativa a atrasos de cumprimento de responsabilidades de crédito, fiscal, de segurança social ou outras.

Neste contexto, contacte a sua entidade financeira ou a quem tinha de efetuar um pagamento e exponha a situação, invocando a natureza excecional do incidente. A DECO está disponível para o ajudar.

Este incidente veio demonstrar a necessidade de garantir maior resiliência nos sistemas de pagamento e sublinha a importância de manter alternativas acessíveis e seguras, nomeadamente o dinheiro físico.

O atual enquadramento legal assegura várias formas de proteção aos consumidores nestes contextos:

- Direito à informação clara sobre interrupções nos serviços;
- Reembolso imediato em casos de pagamentos não autorizados ou incorretos;
- Obrigatoriedade da aceitação de numerário, especialmente em serviços essenciais;
- Supervisão e intervenção do Banco de Portugal perante falhas graves ou repetidas.

A DECO recomenda a todos os consumidores que:

1. Mantenham uma pequena reserva de dinheiro físico para emergências;
2. Exijam o cumprimento dos seus direitos, denunciando sempre que se verifique a recusa de aceitação de numerário, sobretudo em serviços essenciais;
3. Questionem os comerciantes sobre alternativas de pagamento;
4. Apresentem reclamações ou queixas sempre que enfrentem falhas injustificadas nos serviços de pagamento.

Considerando as dificuldades em contactar as entidades responsáveis, façam chegar as suas dúvidas, reclamações ou pedidos de apoio.