



A Direção-Geral do Consumidor informa

COVID-19 O QUE DEVE SABER

DGC/DSCC_abril2020

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

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



ESPETÁCULOS

- Os espetáculos devem ser reagendados sempre que possível (no prazo máximo de 1 ano a contar data inicial);
- Sempre que não seja possível o reagendamento, o espetáculo deve ser cancelado;
- Em caso de cancelamento, o consumidor tem o direito à restituição do preço (no prazo máximo de 60 dias úteis após o anúncio do cancelamento);
- Se o reagendamento implicar a alteração do local (cidade, área metropolitana ou a um raio superior a 50 km relativamente à localização inicialmente prevista) pode haver restituição do preço.

Decreto-Lei n.º 10-I/2020, de 26 de março



CRÉDITO HABITAÇÃO MORATÓRIA

- Traduz-se na suspensão do pagamento do capital, das rendas e dos juros com vencimento durante 6 meses;
- Pode ser pedida através de declaração de adesão assinada pelo mutuário (consumidor/cliente bancário) à instituição mutuante. A moratória é aplicada no prazo máximo de cinco dias úteis se o declarante reunir todos requisitos legais para beneficiar da moratória. Este regime vigora até 30 de setembro.

Decreto-Lei n.º 10-J/2020, de 26 de março



TRANSPORTE AÉREO

- Caso a transportadora cancele o voo, o consumidor pode optar pelo reembolso no prazo de 7 dias ou pelo reencaminhamento para o destino final na primeira oportunidade ou em outra data do interesse do passageiro;
- Nos cancelamentos de voos devidos a COVID-19, o consumidor não tem direito a indemnização por se tratar de uma situação extraordinária;
- As viagens de finalistas deverão ser reagendadas salvo outra solução acordada entre as partes.



FORNECIMENTO DE ENERGIA

- O envio de pré-aviso de interrupção de fornecimento deve ser feito com uma antecedência de 50 dias para os clientes domésticos;
- Os consumidores podem pagar os consumos de modo fracionado.

Regulamento n.º 255-A/2020 da ERSE

