

Lei n.º 10/2013, de 28 de janeiro, Procede à 5.ª alteração da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, à 3.ª alteração da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, e à 7.ª alteração da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, no sentido de se atribuir maior eficácia à proteção do consumidor

JusNet 140/2013

[Link para o texto original no Jornal Oficial](#)

(DR N.º 19, Série I, 28 Janeiro 2013; Data Disponibilização 28 Janeiro 2013)

Emissor: Assembleia da República

Entrada em vigor: 28 Abril 2013

Texto em versão original

A Assembleia da República decreta, nos termos da alínea c) do artigo 161.º da Constituição (JusNet 7/1976), o seguinte:

Artigo 1.º *Objeto*

A presente lei procede à alteração das Leis n.ºs 23/96, de 26 de julho (JusNet 52/1996), 24/96, de 31 de julho (JusNet 53/1996), e 5/2004, de 10 de fevereiro (JusNet 16/2004), no sentido de se atribuir maior eficácia à proteção do utente e do consumidor e de se promover o cumprimento atempado dos contratos celebrados com consumidores no âmbito das comunicações eletrónicas, evitando a acumulação de dívida.

Artigo 2.º *Alteração à Lei n.º 23/96, de 26 de julho*

Os artigos 5.º e 15.º da Lei n.º 23/96, de 26 de julho (JusNet 52/1996), alterada e republicada pela Lei n.º 12/2008, de 26 de fevereiro (JusNet 388/2008), e alterada pelas Leis n.ºs 24/2008, de 2 de junho (JusNet 988/2008), 6/2011, de 10 de março (JusNet 382/2011), e 44/2011, de 22 de junho (JusNet 1107/2011), passam a ter a seguinte redação:

« Artigo 5.º [...]

1 - ...

2 - Em caso de mora do utente que justifique a suspensão do serviço, esta só pode ocorrer após o utente ter sido advertido, por escrito, com a antecedência mínima de 20 dias relativamente à data em que ela venha a ter lugar.

3 - ...

4 - ...

5 - À suspensão de serviços de comunicações eletrónicas prestados a consumidores aplica-se o regime previsto no artigo 52.º-A da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro (JusNet 16/2004), alterada pelo Decreto-Lei n.º 176/2007, de 8 de maio (JusNet 1174/2007), pela Lei n.º 35/2008, de 28 de julho (JusNet 1451/2008), pelos Decretos-Leis n.ºs 123/2009, de 21 de maio (JusNet 1006/2009), e 258/2009, de 25 de setembro (JusNet 2185/2009), pela Lei n.º 46/2011, de 24 de junho (JusNet 1130/2011), e alterada e republicada pela Lei n.º 51/2011, de 13 de setembro (JusNet 1461/2011).

Artigo 15.º [...]

1 - ...

2 - Quando as partes, em caso de litígio resultante de um serviço público essencial, optem por recorrer a mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos, suspendem-se, no seu decurso, os prazos previstos nos n.ºs 1 e 4 do artigo 10.º»

Artigo 3.º *Alteração à Lei n.º 24/96, de 31 de julho*

O artigo 8.º da Lei n.º 24/96, de 31 de julho (JusNet 53/1996), alterada pela Lei n.º 85/98, de 16 de dezembro (JusNet 156/1998), e pelo Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril (JusNet 23/2003), passa a ter a seguinte redação:

« Artigo 8.º [...]

1 - O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar de forma clara, objetiva e adequada o consumidor, nomeadamente sobre características, composição e preço do bem ou serviço, bem como sobre o período de vigência do contrato, garantias, prazos de entrega e assistência após o negócio jurídico e consequências do não pagamento do preço do bem ou serviço.

2 - ...

3 - ...

4 - ...

5 - ...

6 - ...

7 - O incumprimento do dever de informação sobre as consequências do não pagamento do preço do bem ou serviço determina a responsabilidade do fornecedor de bens ou prestador de serviços pelo pagamento das custas processuais devidas pela cobrança do crédito.»

Artigo 4.º *Alteração à Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro*

Os artigos 39.º, 52.º, 94.º e 113.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro (JusNet 16/2004), alterada pelo Decreto-Lei n.º 176/2007, de 8 de maio (JusNet 1174/2007), pela Lei n.º 35/2008, de 28 de julho (JusNet 1451/2008), pelos Decretos-Leis n.ºs 123/2009, de 21 de maio (JusNet 1006/2009), e 258/2009, de 25 de setembro (JusNet 2185/2009), e pela Lei n.º 46/2011, de 24 de junho (JusNet 1130/2011), e alterada e republicada pela Lei n.º 51/2011, de 13 de setembro (JusNet 1461/2011), passam a ter a seguinte redação:

« Artigo 39.º [...] »

1 - ...

2 - ...

3 - ...

a) Serem informados por escrito da suspensão da prestação do serviço e da resolução do contrato em caso de não pagamento de faturas, nos termos previstos nos artigos 52.º e 52.º-A;

b) ...

c) ...

d) ...

e) ...

f) ...

g) ...

h) ...

i) Serem informados, nos termos previstos nos artigos 52.º e 52.º-A, da suspensão e extinção do serviço nas situações não abrangidas na alínea a);

j) ...

4 - ...

5 - ...

6 - ...

Artigo 52.º *Suspensão e extinção do serviço prestado a assinantes não consumidores*

1 - As empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público apenas podem suspender a prestação dos serviços que prestam a assinantes que não sejam consumidores após pré-aviso adequado ao assinante, salvo caso fortuito ou de força maior.

2 - Em caso de não pagamento de faturas, a suspensão apenas pode ocorrer após advertência por escrito ao assinante, com a antecedência mínima de 20 dias, que justifique o motivo da suspensão e informe o assinante dos meios ao seu dispor para a evitar.

3 - ...

4 - ...

5 - ...

Artigo 94.º [...]

1 - ...

a) ...

b) ...

- c) ...
- d) ...
- e) Medidas aplicáveis às situações de não pagamento de faturas telefónicas nos termos dos artigos 52.º e 52.º-A;
- f) ...
- g) ...

2 - ...

3 - ...

4 - ...

5 - ...

6 - ...

Artigo 113.º [...]

1 - ...

2 - ...

- a) ...
- b) ...
- c) ...
- d) ...
- e) ...
- f) ...
- g) ...
- h) ...
- i) ...
- j) ...
- l) ...
- m) ...
- n) ...
- o) ...
- p) ...
- q) ...
- r) ...
- s) ...

- t) ...
- u) ...
- v) ...
- x) ...
- z) A violação das regras relativas à suspensão ou à extinção do serviço previstas nos artigos 52.º e 52.º-A, incluindo a não suspensão do serviço pelo não pagamento de faturas nos casos em que tal suspensão deva ocorrer, a emissão de faturas após o momento em que o serviço deve ser suspenso e a não reposição do serviço, nos termos aí previstos;
- aa) ...
- bb) ...
- cc) ...
- dd) ...
- ee) ...
- ff) ...
- gg) ...
- hh) ...
- ii) ...
- jj) ...
- ll) ...
- mm) ...

3 - ...

4 - ...

5 - ...

6 - ...

7 - ...

8 - ...

9 - ...

10 - ...

11 - ...»

Artigo 5.º Aditamento à Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro

É aditado à Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro (JusNet 16/2004), alterada pelo Decreto-Lei n.º 176/2007, de 8 de maio (JusNet 1174/2007), pela Lei n.º 35/2008, de 28 de julho (JusNet 1451/2008), pelos Decretos-Leis n.ºs 123/2009, de 21 de maio (JusNet 1006/2009), e 258/2009, de 25 de setembro (JusNet 2185/2009), e pela Lei n.º 46/2011, de 24 de junho (JusNet 1130/2011), e alterada e republicada pela Lei n.º 51/2011, de 13 de setembro

(JusNet 1461/2011), o artigo 52.º-A, com a seguinte redação:

« Artigo 52.º-A *Suspensão e extinção do serviço prestado a assinantes consumidores*

1 - Quando esteja em causa a prestação de serviços a assinantes que sejam consumidores, as empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público devem, na falta de pagamento dos valores constantes da fatura, emitir um pré-aviso ao consumidor, concedendo-lhe um prazo adicional para pagamento, de 30 dias, sob pena de suspensão do serviço e de, eventualmente, haver lugar à resolução automática do contrato, nos termos do n.ºs 3 e 7, respetivamente.

2 - O pré-aviso a que se refere o número anterior é comunicado por escrito ao consumidor no prazo de 10 dias após a data de vencimento da fatura, devendo indicar especificamente a consequência do não pagamento, nomeadamente a suspensão do serviço e a resolução automática do contrato, e informá-lo dos meios ao seu dispor para as evitar.

3 - As empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público devem obrigatoriamente, no prazo de 10 dias após o fim do prazo adicional previsto no n.º 1, suspender o serviço, por um período de 30 dias, sempre que, decorrido aquele prazo, o consumidor não tenha procedido ao pagamento ou não tenha celebrado com a empresa qualquer acordo de pagamento por escrito com vista à regularização dos valores em dívida.

4 - A suspensão do serviço não tem lugar nas situações em que os valores da fatura sejam objeto de reclamação por escrito junto da empresa, com fundamento na inexistência ou na inexigibilidade da dívida, até à data em que deverá ter início a suspensão.

5 - À suspensão prevista no presente artigo é aplicável o disposto nos n.ºs 3 e 4 do artigo anterior.

6 - O consumidor pode fazer cessar a suspensão, procedendo ao pagamento dos valores em dívida ou à celebração de um acordo de pagamento por escrito com a empresa que oferece redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, casos em que esta deve repor a prestação do serviço imediatamente ou, quando tal não seja tecnicamente possível, no prazo de cinco dias úteis a contar da data do pagamento ou da celebração do acordo de pagamento, consoante aplicável.

7 - Findo o período de 30 dias de suspensão sem que o consumidor tenha procedido ao pagamento da totalidade dos valores em dívida ou sem que tenha sido celebrado um acordo de pagamento por escrito, o contrato considera-se automaticamente resolvido.

8 - A resolução prevista no número anterior não prejudica a cobrança de uma contrapartida a título indemnizatório ou compensatório pela resolução do contrato durante o período de fidelização, nos termos e com os limites do disposto no Decreto-Lei n.º 56/2010, de 1 de junho (JusNet 890/2010).

9 - A falta de pagamento de qualquer das prestações acordadas no acordo de pagamento importa obrigatoriamente a resolução do contrato, mediante pré-aviso escrito ao consumidor com a antecedência prevista no n.º 5 do artigo 52.º, aplicando-se o disposto no número anterior.

10 - O incumprimento do disposto no presente artigo por parte da empresa que oferece redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, nomeadamente a continuação da prestação do serviço em violação do disposto no n.º 3 ou a emissão de faturas após o momento em que a prestação do serviço deve ser suspensa, determina a não exigibilidade, ao consumidor, das contraprestações devidas pela prestação do serviço e a responsabilidade pelo pagamento das custas processuais devidas pela

cobrança do crédito.

11 - O disposto no número anterior não é aplicável à emissão de faturas após a suspensão da prestação do serviço que respeitem a serviços efetivamente prestados em momento anterior à suspensão ou às contrapartidas legalmente previstas em caso de resolução antecipada do contrato.

12 - Aplica-se à suspensão do serviço por motivos não relacionados com o não pagamento de faturas o disposto no n.º 1 do artigo 52.º»

Artigo 6.º Produção de efeitos

A presente lei aplica-se a todos os contratos, independentemente do momento da sua celebração, produzindo efeitos a partir do período de faturação imediatamente subsequente à sua entrada em vigor.

Artigo 7.º Entrada em vigor

A presente lei entra em vigor 90 dias após a sua publicação.

Aprovada em 7 de dezembro de 2012.

A Presidente da Assembleia da República, Maria da Assunção A. Esteves.

Promulgada em 17 de janeiro de 2013.

Publique-se.

O Presidente da República, Aníbal Cavaco Silva.

Referendada em 21 de janeiro de 2013.

O Primeiro-Ministro, Pedro Passos Coelho.