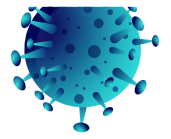


# COVID-19



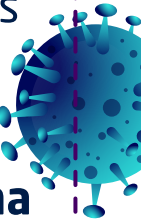
DGC/DSCC\_mai2020

A Direção-Geral do Consumidor informa...

## O QUE DEVE SABER

No contexto da situação epidemiológica da COVID - 19, têm sido implementadas medidas extraordinárias e temporárias, nos diversos setores de atividade, que afetam igualmente as relações de consumo.

**A Direção-Geral do Consumidor apresenta nesta Infografia uma compilação das medidas até agora adotadas.**





# COVID-19

## A Direção-Geral do Consumidor informa...



### ESPETÁCULOS

- Os espetáculos devem ser reagendados sempre que possível (no prazo máximo de 1 ano a contar da 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, alterado pela Declaração de Retificação n.º 18/2020, de 30 de abril**



### CRÉDITO HABITAÇÃO MORATÓRIA

Vigora até 30 de setembro de 2020

- 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 os requisitos legais para beneficiar da moratória.

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

- As instituições de crédito divulgam nos locais de atendimento ao público, nos sítios de Internet, *homebanking* e nas aplicações móveis, as moratórias aplicáveis a operações de crédito abrangidas, entre outros elementos.

**Aviso do Banco de Portugal n.º 2/2020**



### 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.

**Regulamento (CE) n.º 261/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro**

# COVID-19

## A Direção-Geral do Consumidor informa...

### FORNECIMENTO DE ELETRICIDADE E GÁS NATURAL

Vigora até 30 de junho de 2020

- 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 356-A/2020 da ERSE

### 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.

Lei n.º 7/2020, de 10 de abril, retificada pela Declaração de Retificação n.º 18/2020, de 30 de abril

### SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS

Suspensão de serviços

Cessação do contrato

Produz efeitos desde 20 março de 2020



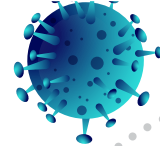
- Durante o estado de emergência e no mês seguinte **não pode haver interrupções do fornecimento de água, eletricidade, gás natural e de comunicações eletrónicas;**
- Em caso de **valores (consumos) em dívida**, o consumidor tem o **direito a efetuar o pagamento fracionado de acordo com um plano de pagamentos** 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.

Lei n.º 7/2020, de 10 de abril, retificada pela Declaração de Retificação n.º 18/2020, de 30 de abril



# COVID-19

A Direção-Geral do Consumidor informa...



## COMISSÕES BANCÁRIAS

Suspensão de cobrança

Vigora até 30 de junho de 2020

- Podem beneficiar da suspensão da cobrança das comissões decorrentes da realização de operações de pagamento através de plataformas digitais, designadamente, de *homebanking* ou de *app* com instrumentos de pagamento, **as pessoas que estejam em situação de 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.**

Lei n.º 7/2020, de 10 de abril



## 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 disponibilizam linhas telefónicas com números especiais, com os prefixos «808» e «30», devem proceder à criação de uma alternativa de números telefónicos com o prefixo «2», no prazo máximo de 90 dias;
- O Ministério da Saúde deve substituir o número de Linha SNS24 por um especial, gratuito para todos os utentes.

Lei n.º 7/2020, de 10 de abril, retificada pela Declaração de Retificação n.º 18/2020, de 30 de abril



## LIVRO DE RECLAMAÇÕES

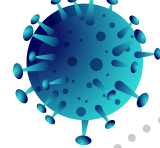
- Durante o período em que vigorar o estado de calamidade, **de forma a evitar o perigo de contágio, está suspensa a obrigação de disponibilização do livro de reclamações no formato em papel;**
- **O consumidor pode sempre utilizar a plataforma do livro de reclamações eletrónico em [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt) ou reclamar junto da entidade fiscalizadora ou reguladora competente.**

Resolução do Conselho de Ministros n.º 33-A/2020, de 30 de abril



# COVID-19

## A Direção-Geral do Consumidor informa...



### VIAGENS ORGANIZADAS

**Viagens organizadas por agências de viagens e turismo com data prevista entre 13 de março e 30 de setembro de 2020 não efetuadas ou canceladas devido ao COVID-19**

**E**

**Viagens de finalistas ou similares a que se refere o**

**Decreto-Lei n.º 10-A/2020, de 13 de março**

**O consumidor tem direito:**

- **A vale de igual valor ao que pagou**, que é válido até 31 de dezembro de 2021. O vale é emitido à ordem do viajante e é **transmissível a terceiros**. Se for utilizado para a realização da mesma viagem, em data diferente, mantém-se o seguro contratado no momento da aquisição do serviço;

**Ou**

- **Ao reagendamento da viagem até 31 de dezembro de 2021.**

**Em que casos é que o consumidor tem o direito ao reembolso?**

- Nos casos em que o vale não seja utilizado até ao dia 31 de dezembro de 2021;
- Nos casos em que o reagendamento não seja efetuado até ao dia 31 de dezembro de 2021;
- Até ao dia 30 de setembro de 2020, nos casos em que os viajantes se encontrarem em situação de desemprego.

O reembolso deve ser efetuado no prazo de 14 dias a contar do pedido.

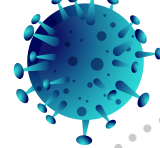
**O incumprimento imputável às agências de viagens e turismo permite aos viajantes acionar o Fundo de Garantia de Viagens e Turismo.**

**Decreto-Lei n.º 17/2020, de 23 de abril**



# COVID-19

## A Direção-Geral do Consumidor informa...



### RESERVAS

#### Reservas de Alojamento

**Reservas em empreendimentos turísticos e estabelecimentos de alojamento local que cumpram os seguintes requisitos cumulativos:**

- Situados em Portugal;
- Efetuadas para o período entre 13 de março e 30 de setembro de 2020;
- Efetuadas diretamente pelo hóspede no empreendimento ou estabelecimento ou através de plataformas em linha, ou, ainda, através de agências de viagens e turismo;
- Efetuadas na modalidade de não reembolso das quantias pagas;
- Não efetuadas ou canceladas devido à declaração de estado de emergência decretado no país de origem ou em Portugal, ou, ainda, ao encerramento de fronteiras imputável à COVID-19.

#### O consumidor tem o direito:

- A **vale** de igual valor ao que pagou, que é válido até 31 de dezembro de 2021. O vale é emitido à ordem do hóspede e é transmissível a terceiros. O vale pode ser utilizado como pagamento parcial de serviços de valor superior, sujeito à disponibilidade do estabelecimento e às condições aplicáveis nas novas datas;

#### Ou

- Ao **reagendamento** da reserva até 31 de dezembro de 2021, por acordo entre o hóspede e o empreendimento turístico ou o estabelecimento de alojamento local.

Se o reagendamento for efetuado para data em que a tarifa seja inferior ao valor da reserva inicial, a diferença deve ser usada noutros serviços do estabelecimento, não sendo devolvida ao hóspede caso este não a utilize.

#### Em que casos é que o consumidor tem o direito ao reembolso?

- Nos casos em que o vale não seja utilizado até ao dia 31 de dezembro de 2021;
- Nos casos em que o reagendamento não seja efetuado até ao dia 31 de dezembro de 2021, por falta de acordo entre o empreendimento turístico ou o estabelecimento de alojamento local e o hóspede;
- Até ao dia 30 de setembro de 2020, nos casos em que os hóspedes se encontrem em situação de desemprego.

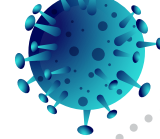
O reembolso deve ser efetuado no prazo de 14 dias a contar do pedido.

Decreto-Lei n.º 17/2020, de 23 de abril





# COVID-19



## A Direção-Geral do Consumidor informa...



### ESTABELECIMENTOS DE RESTAURAÇÃO E SIMILARES

- Até dia 17 de maio, os estabelecimentos de restauração e similares podem manter a respetiva atividade para efeitos exclusivos de confeção destinada a consumo fora do estabelecimento ou entrega no domicílio, diretamente ou através de intermediário.

Resolução do Conselho de Ministros n.º 33-A/2020, de 30 de abril

A partir de 18 de maio, de acordo com o “Plano de Desconfinamento” divulgado, os estabelecimentos de restauração e similares podem reiniciar a sua atividade cumprindo as orientações da Direção-Geral da Saúde.



### RENT-A-CAR

É permitido o exercício da atividade de aluguer de veículos de passageiros sem condutor:

- Para as deslocações excecionalmente autorizadas ao abrigo da lei;
- Para o exercício das atividades de comércio a retalho ou de prestação de serviços legalmente autorizadas;
- Para prestação de assistência a condutores e veículos avariados, imobilizados ou sinistrados;
- Quando os veículos se destinem à prestação de serviços públicos essenciais ou sejam contratualizados ao abrigo do regime jurídico do parque de veículos do Estado, previsto no Decreto-Lei n.º 170/2008, de 26 de agosto, na sua redação atual.

Resolução do Conselho de Ministros n.º 33-A/2020, de 30 de abril



### COMÉRCIO A RETALHO EM ESTABELECIMENTOS DE COMÉRCIO POR GROSSO

- Os titulares da exploração de estabelecimentos de comércio por grosso de distribuição alimentar podem vender os seus produtos diretamente ao público, exercendo cumulativamente a atividade de comércio a retalho;
- Os bens destinados à venda a retalho devem exibir o respetivo preço de venda ao público e ser disponibilizados para aquisição sob forma unitária;
- Os titulares da exploração destes estabelecimentos devem adotar, se necessário, medidas para acautelar que as quantidades disponibilizadas a cada consumidor são adequadas e dissuasoras de situações de açambarcamento.

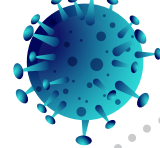
Resolução do Conselho de Ministros n.º 33-A/2020, de 30 de abril

A partir de 18 de maio, de acordo com o “Plano de Desconfinamento” divulgado, os estabelecimentos de retalho até 400 m<sup>2</sup> podem reiniciar a atividade cumprindo as orientações da Direção-Geral da Saúde.



# COVID-19

## A Direção-Geral do Consumidor informa...



### REGRAS DE OCUPAÇÃO, PERMANÊNCIA E DISTANCIAMENTO FÍSICO EM ESTABELECIMENTOS

- A afetação dos espaços acessíveis ao público deve observar a regra de ocupação máxima indicativa de 0,05 pessoas por metro quadrado de área;
- **Deve ser assegurada a distância mínima de dois metros entre as pessoas**, incluindo aquelas que estão efetivamente a adquirir o produto ou a receber o serviço;
- **Os consumidores devem permanecer dentro do estabelecimento apenas pelo tempo estritamente necessário à aquisição dos bens ou serviços;**
- Devem ser definidos, sempre que possível, circuitos específicos de entrada e saída nos estabelecimentos, utilizando portas separadas.

Resolução do Conselho de Ministros n.º 33-A/2020, de 30 de abril



### ATENDIMENTO PRIORITÁRIO

Nos estabelecimentos de comércio a retalho ou de prestação de serviços devem ser atendidos com prioridade os profissionais de saúde, os elementos das forças e serviços de segurança, de proteção e socorro, o pessoal das forças armadas e de prestação de serviços de apoio social.

Resolução do Conselho de Ministros n.º 33-A/2020, de 30 de abril



### DEVER DE INFORMAÇÃO

Os estabelecimentos de comércio a retalho ou de prestação de serviços **devem informar, de forma clara e visível, os clientes relativamente às novas regras de funcionamento**, acesso, prioridade, atendimento, higiene, segurança e outras relevantes aplicáveis a cada estabelecimento.

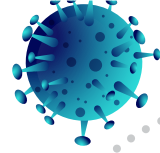
Resolução do Conselho de Ministros n.º 33-A/2020, de 30 de abril





# COVID-19

## A Direção-Geral do Consumidor informa...



### REGRAS DE HIGIENE NOS ESTABELECIMENTOS DE COMÉRCIO A RETALHO OU DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS ONDE SEJAM EXERCIDAS ATIVIDADES

- Cumprimento das regras de higiene definidas pela Direção-Geral da Saúde;
- Limpeza e desinfeção diárias e periódicas dos espaços, equipamentos, objetos e superfícies, com os quais haja um contacto intenso;
  - Limpeza e desinfeção, após cada utilização ou interação, dos terminais de pagamento automático (TPA), equipamentos, objetos, superfícies, produtos e utensílios de contacto direto com os clientes;
  - Promoção da contenção, tanto quanto possível, do toque em produtos ou equipamentos, bem como em artigos não embalados, os quais devem preferencialmente ser manuseados e dispensados pelos trabalhadores;
  - Nos estabelecimentos de comércio a **retalho de vestuário e similares**, durante a presente fase de calamidade, deve ser promovido:
    - i) o **controlo do acesso aos provadores**;
    - ii) a **desinfeção dos mostradores**, suportes de vestuário e cabides após cada utilização;
    - iii) a **disponibilização de solução antisséptica de base alcoólica** para utilização pelos clientes.
  - **Em caso de trocas, devoluções ou retoma de produtos usados, os operadores devem, sempre que possível, assegurar a sua limpeza e desinfeção antes de voltarem a ser disponibilizados para venda, a menos que tal não seja possível ou comprometa a qualidade dos produtos;**
  - Os estabelecimentos **devem procurar assegurar a disponibilização de soluções líquidas de base alcoólica, para os trabalhadores e clientes.**

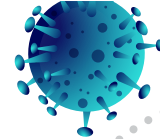
Os estabelecimentos de comércio a retalho ou de prestação de serviços podem encerrar em determinados períodos do dia para assegurar operações de limpeza e desinfeção dos funcionários, dos produtos ou do espaço.

Resolução do Conselho de Ministros n.º 33-A/2020, de 30 de abril



# COVID-19

A Direção-Geral do Consumidor informa...



## USO DE MÁSCARAS E VISEIRAS

É obrigatório o uso de máscaras ou viseiras:

- Para o acesso ou permanência nos espaços e estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços;
- Nos serviços e edifícios de atendimento ao público;
- Nos estabelecimentos de ensino e creches pelos funcionários docentes e não docentes e pelos alunos maiores de seis anos;
- Na utilização de transportes coletivos de passageiros.

Incumbe às pessoas ou entidades, públicas ou privadas, que sejam responsáveis pelos respetivos espaços ou estabelecimentos, serviços e edifícios públicos ou meios de transporte, a promoção do cumprimento da obrigação.

**O incumprimento destas regras constitui contraordenação, punida com coima de valor mínimo correspondente a € 120 e valor máximo de € 350.**

Decreto-Lei n.º 20/2020, de 1 de maio



## TRANSPORTE EM TÁXI E EM VEÍCULOS DESCARACTERIZADOS

Entrada em vigor a 4 de maio de 2020

No transporte em táxi e no transporte em veículo descaracterizado a partir de plataforma eletrónica:

- Os bancos dianteiros devem ser utilizados apenas pelo motorista;
- A ocupação máxima do veículo pelos passageiros não pode ultrapassar 2/3 dos restantes bancos.

Portaria n.º 107-A/2020, de 4 de maio



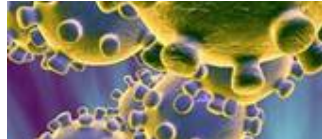
## IVA DAS MÁSCARAS E GEL

Vigora até 31 de dezembro de 2020

Desde o dia 8 de maio, estão sujeitos à taxa reduzida de IVA (6%) as importações, transmissões e aquisições intracomunitárias de:

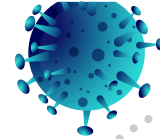
- a) Máscaras de proteção respiratória;
- b) Gel desinfetante cutâneo .

Lei n.º 13/2020, de 7 de maio



# COVID-19

## A Direção-Geral do Consumidor informa...



### SALDOS

Vigora até 31 de dezembro de 2020

A venda em saldos que se realize durante os meses de maio e junho de 2020 não releva para efeitos de contabilização do limite máximo de venda em saldos de 124 dias por ano, de forma a permitir o escoamento de produtos.

Decreto-Lei n.º 20-E/2020, de 12 de maio



### CONTRATOS DE SEGURO

Vigora até 31 de dezembro de 2020

- Até 30 de setembro, as partes podem convencionar regimes mais favoráveis para os tomadores de seguro;
- As alterações contratuais ao abrigo deste regime são reduzidas a escrito em ata adicional, ou em condição particular, a remeter pelo segurador ao tomador do seguro no prazo de 10 dias úteis após a data da convenção ou do exercício do direito pelo tomador do seguro;
- Na falta de convenção entre as partes, e perante a falta de pagamento do prémio ou fração na respetiva data do vencimento, a cobertura dos seguros obrigatórios é mantida na sua integralidade por um período limitado de tempo, mantendo-se a obrigação de pagamento do prémio pelo segurado;
- Estão incluídos, designadamente, os seguros de responsabilidade civil profissional, seguros de responsabilidade civil geral, seguros de acidentes de trabalho e seguros de acidentes pessoais.

Decreto-Lei n.º 20-F/2020, de 12 de maio

A presente infografia não dispensa a leitura dos diplomas legais nela referidos.



Praça Duque de Saldanha, nº 31 1069-013 Lisboa  
Telefone: 21 356 46 00 • Email : [dgc@dg.consumidor.pt](mailto:dgc@dg.consumidor.pt)  
Linha Atendimento ao Consumidor: 213 847 483  
[www.consumidor.gov.pt](http://www.consumidor.gov.pt)



maio 2020

