



# Guia Prático do **CONSUMIDOR IDOSO**



REPÚBLICA  
PORTUGUESA

ECONOMIA E COESÃO  
TERRITORIAL



**DGC**

DIREÇÃO-GERAL  
DO CONSUMIDOR

**20  
25**



Guia Prático do

# **CONSUMIDOR IDOSO**

setembro 2025

**FICHA TÉCNICA:**

Título: Guia Prático do Consumidor Idoso

Proprietário e editor: Direção-Geral do Consumidor  
Praça Duque de Saldanha, n.º 31  
1069-013 Lisboa

Projeto gráfico e paginação: Direção-Geral do Consumidor

Imagens: Adobe Stock

Coordenação e gestão de conteúdos: Direção-Geral do Consumidor

Edição: setembro 2025



## Índice:

Introdução.....	6
A DGC informa.....	7
Compras de bens e aquisição de serviços.....	8
Compras através do telefone.....	9
Compras fora de estabelecimentos comerciais.....	10
Compras através da Internet.....	12
Serviços públicos essenciais.....	14
Tarifa social da eletricidade e do gás natural.....	15
Tarifa social da água.....	17
Tarifa social de Internet.....	18
Concursos televisivos.....	21
Alimentação.....	22
Medicamentos.....	24
Atendimento prioritário.....	27
Transportes Públicos.....	28
Apresentação de reclamações.....	30
CIAC.....	34
Segurança em casa.....	36
Contactos úteis.....	40



## INTRODUÇÃO

Os direitos do consumidor são aplicáveis a toda a população, independentemente da idade.

Pelas suas especificidades e características, a população idosa é considerada como pertencente ao grupo dos consumidores vulneráveis.

É a pensar neste grupo de pessoas que a Direção-Geral do Consumidor preparou um guia prático que contém informação sobre como exercer os seus direitos enquanto consumidores e que cuidados devem ser tidos para garantir a sua segurança.

**A Direção-Geral do Consumidor informa que, de acordo com a Lei de Defesa do Consumidor, todos os consumidores têm direito:**

- a) À qualidade dos bens e serviços;*
- b) À proteção da saúde e da segurança física;*
- c) À formação e à educação para o consumo;*
- d) À informação para o consumo;*
- e) À proteção dos interesses económicos;*
- f) À prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos individuais homogêneos, coletivos ou difusos;*
- g) À proteção jurídica e a uma justiça acessível e pronta;*
- h) À participação, por via representativa, na definição legal ou administrativa dos seus direitos e interesses.*

7

Alguns destes direitos, como o direito à informação ao consumo, o direito à saúde e segurança e o direito à proteção dos interesses económicos, merecem especial atenção atendendo às características do consumidor idoso.



## Compras de bens e aquisição de serviços

- Compare os preços antes de qualquer decisão de compra;
- Esclareça todas as suas dúvidas. O fornecedor de bens e o prestador de serviços está obrigado por lei a informar os consumidores sobre as características dos bens e dos serviços, incluindo preços e duração da garantia dos bens;
- Antes de assinar qualquer contrato, leia atentamente o seu conteúdo. Nenhum consumidor deve assinar contratos sem que antes tenha sido informado sobre as suas condições e implicações;
- Tratando-se de contratos pré-elaborados (chamados «contratos de adesão») o vendedor de bens e o prestador de serviços estão obrigados a explicar ao consumidor todas as condições do contrato. Esta explicação deve ser efetuada com antecedência para que o consumidor possa ter conhecimento de todas as implicações que decorrem da assinatura de qualquer documento;

8



**Nunca assine um  
contrato sem entender  
o que está escrito.  
Atenção às letras  
pequenas!**

- Os bens móveis corpóreos – como por exemplo, o telemóvel, a televisão ou frigorífico – têm uma garantia legal de 3 anos. Isto significa que, durante este prazo, se o bem apresentar algum defeito pode ser exigido ao fornecedor que proceda à reposição da sua conformidade (solicitando a reparação, a substituição do bem, a redução do preço ou a resolução do contrato). Lembre-se de guardar a fatura da compra para poder usufruir deste direito.

## Compras através de telefone

- Se for contactado por telefone pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços para lhe vender bens ou serviços, saiba que só ficará vinculado ao contrato depois de assinar a oferta ou enviar o seu consentimento escrito ao fornecedor ou prestador de serviços;



9

**ATENÇÃO:** A exigência da forma escrita não se aplica nos casos em que o contacto telefónico seja da iniciativa do consumidor.

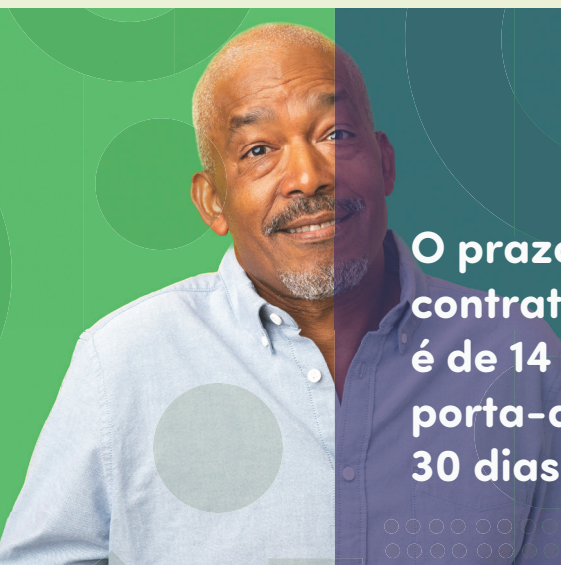
- Por se tratar de contratos celebrados à distância, tem o direito, antes da celebração do contrato, a que lhe sejam facultadas diversas informações importantes para que possa refletir antes de contratar;
- Caso se arrependa da compra que efetuou através de telefone ou da internet, deve saber que pode voltar atrás e resolver o contrato de forma a desvincular-se. Terá, no entanto, de o fazer dentro do prazo de 14 dias seguidos a contar da data da celebração do contrato de prestação do serviço ou da entrega do bem;

- O direito de arrependimento pode ser exercido através de vários meios: carta, *e-mail* e devolução do bem, entre outros. Por questões relacionadas com a facilidade de prova, a Direção-Geral do Consumidor aconselha que a resolução do contrato seja sempre efetuada por carta registada com aviso de receção.

## Compras fora de estabelecimentos comerciais

- Quando a compra de bens (como por exemplo, colchões, aspiradores, entre outros) se realizar em sua casa ou em excursões organizadas pelo profissional, saiba que está a celebrar contratos fora do estabelecimento comercial. Por esse motivo, dispõe de uma proteção acrescida;
- Estes contratos devem ser efetuados por escrito e devem conter, em língua portuguesa, as mesmas informações que os contratos celebrados à distância;

10



**O prazo de cancelamento do contrato nas vendas por telefone é de 14 dias e nas vendas porta-a-porta prolonga-se até 30 dias**

○ ○ ○ ○ ○ ○  
○ ○ ○ ○ ○ ○

## Desconfie de ofertas que parecem boas demais para ser verdade.



11

- Neste tipo de contratos também se aplica o direito de arrependimento, que pode ser exercido sem qualquer encargo e dentro do prazo de 30 dias seguidos a contar do dia da receção do bem ou, no caso dos serviços, a partir do dia da celebração do contrato.

**ATENÇÃO:** Existem contratos em que o consumidor não goza do direito de arrependimento, por exemplo:

- Contratos relativos a bens fabricados de acordo com as orientações do consumidor, como por exemplo encomenda de uma camisola com estampagem de nome;
- Contratos relativos a bens suscetíveis de se deteriorarem rapidamente (ex. alimentos).





## Compras através da Internet

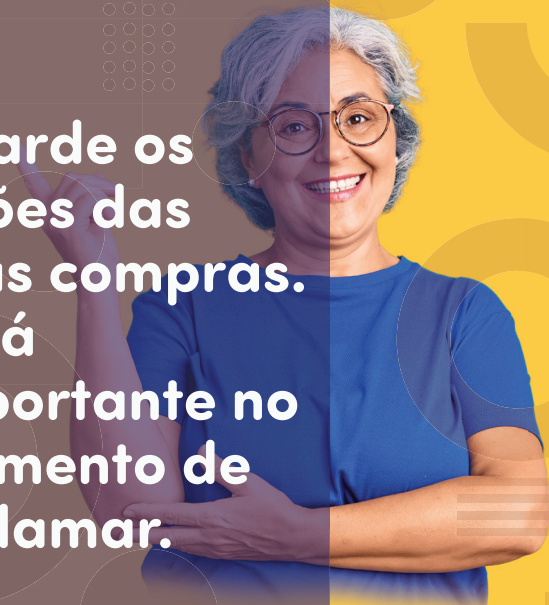
As compras *online* são uma forma de contrato à distância e fora do estabelecimento comercial. Por esta razão, aplicam-se a estas todas as regras acima descritas.

Embora as compras *online* sejam muito convenientes, é fundamental estar atento a possíveis fraudes e burlas, que se tornaram mais frequentes à medida que o comércio digital cresceu. Para garantir que as suas compras *online* sejam seguras, tenha em atenção os seguintes cuidados:

- **Verifique os contactos da empresa:** Antes de realizar qualquer compra, pesquise na internet pelo nome da loja, a sua morada e os seus outros contactos.
- **Mantenha os seus dados pessoais protegidos:** Não forneça informações pessoais sensíveis (como o número de documento de identificação ou dados bancários) a **sítes** que não possuam um sistema de segurança adequado. Caso desconfie da veracidade do *site*, opte por outras formas de pagamento ou procure outra loja;
- **Opte por uma forma de pagamento segura:** Evite usar cartões de crédito, optando por pagar por referências multibanco e cartões virtuais (nomeadamente os cartões MB NET da aplicação MBWAY);
- **Leia os termos e condições:** Antes de finalizar a compra, leia atentamente as condições de venda, incluindo a política de devoluções, os prazos de entrega e custos adicionais. Certifique-se de que as informações de entrega e devolução são claras e detalhadas;







**Guarde os  
talões das  
suas compras.  
Será  
importante no  
momento de  
reclamar.**

- **Guarde os registos da compra efetuada:** Garanta que tem acesso à informação sobre o vendedor e a sua compra e consulte periodicamente a sua conta bancária para garantir que não há movimentos estranhos;
- **Tenha atenção ao *phishing*:** O “*phishing*” é uma técnica em que alguém se faz passar por uma instituição ou empresa e envia e-mails ou mensagens fraudulentas, com *links* para *sites* falsos ou formulários onde as vítimas fornecem suas informações pessoais e bancárias;
- **Desconfie de mensagens ou e-mails que contêm *links* suspeitos ou ofertas exageradas.** Evite clicar em *links* recebidos por mensagens de texto ou e-mails de fontes não verificadas;

13

**Contacte o seu banco se desconfiar de fraude e participe a situação fraudulenta à polícia.**

## Serviços públicos essenciais

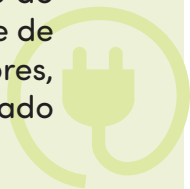
O fornecimento de água, gás, eletricidade, bem como os serviços de comunicações eletrônicas (telefone, televisão e internet) e transportes são qualificados pela lei como serviços públicos essenciais.



Para os consumidores economicamente vulneráveis, foi criada a “tarifa social” que atualmente se aplica ao fornecimento de eletricidade, gás natural, água e internet.

## Tarifa social da eletricidade e do gás natural

Os consumidores economicamente vulneráveis têm direito ao desconto da tarifa social no fornecimento de eletricidade e de gás natural. O desconto é igual para todos os consumidores, quer estejam no mercado regulado, quer estejam no mercado liberalizado.



A atribuição desta tarifa é automática, sendo a validação de elegibilidade realizada pela Direção-Geral de Energia e Geologia. Aos clientes com direito à tarifa social é enviada uma comunicação pelo comercializador, informando que lhe foi atribuído o direito essa tarifa.

Para ter acesso à **tarifa social da eletricidade**, o consumidor tem de ter um contrato de fornecimento de energia elétrica em seu nome, destinado exclusivamente a uso doméstico em habitação permanente, com uma potência elétrica contratada em baixa tensão normal igual ou inferior a 6,9 KVA, e ser beneficiário de uma das seguintes prestações sociais:

- Complemento solidário para idosos;
- Rendimento social de inserção;
- Prestações de desemprego;
- Abono de família;
- Pensão social de invalidez do regime especial de proteção na invalidez ou do complemento da prestação social para a inclusão;
- Pensão social de velhice.



Mesmo que não receba qualquer prestação social, pode beneficiar desta tarifa social caso integre um agregado familiar cujo rendimento total anual seja igual ou inferior a 6.272,64€, acrescido de 50% por cada elemento do agregado familiar que não aufera qualquer rendimento, incluindo o próprio, até um máximo de 10 pessoas. Para este efeito, é considerado agregado familiar, em cada ano, o conjunto de pessoas constituído pelo cliente final e os dependentes a seu cargo nos termos definidos no código do IRS.

O desconto referente à tarifa social pode ser verificado nas faturas da eletricidade, recebidas pelos clientes, onde se encontra identificado de forma clara e visível.

16

Para ter acesso à **tarifa social de gás natural**, o consumidor tem de ter um contrato de fornecimento de gás natural em seu nome, destinado exclusivamente a uso doméstico em habitação permanente, em baixa pressão, com consumo anual inferior ou igual a 500 m<sup>3</sup>, e ser beneficiário de uma das seguintes prestações sociais:

- Complemento solidário para idosos;
- Rendimento social de inserção;
- Prestações de desemprego;
- Abono de família (1.º escalão);
- Pensão social de invalidez do regime especial de proteção de invalidez ou do complemento da prestação social para a inclusão.



Para mais informações sobre a tarifa social da eletricidade e do gás natural, consulte a Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos e a Direção-Geral de Energia e Geologia.



## Tarifa social da água

A tarifa social da água consiste num desconto nos preços a pagar pelos serviços de abastecimento, saneamento e tratamento de resíduos destinado a famílias com menos rendimentos.

A atribuição deste benefício é uma competência de cada município, pelo que deverá contactar a sua câmara municipal para saber se a mesma aplica tarifa social da água.

Em alternativa, pode consultar essa informação no site da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos.



## Tarifa social de Internet

A tarifa social de Internet visa permitir às famílias com baixos rendimentos ou com necessidades sociais especiais, acederem a serviços de Internet em banda larga, fixa ou móvel.



Para beneficiar da tarifa social de Internet, o pedido deverá ser formulado junto de um prestador. O pedido será depois encaminhado para a ANACOM - Autoridade Nacional de Comunicações, que verifica se estão reunidos todos os requisitos.

18

Todos os operadores que oferecem serviços de acesso à Internet a clientes residenciais devem disponibilizar a tarifa social em todo o país, desde que exista infraestrutura instalada e/ou cobertura móvel que permita prestar este serviço.

Cada agregado familiar apenas pode beneficiar de uma tarifa social de acesso à Internet. Podem aceder à tarifa as pessoas que beneficiem:

- da pensão social de velhice ou do complemento solidário para idosos;
- do subsídio de desemprego;
- da pensão social de invalidez do regime especial ou do complemento da prestação social para inclusão;
- do rendimento social de inserção;
- do abono de família;
- e os agregados familiares com rendimento anual igual ou inferior a 5.808€, acrescidos de 50% por cada membro

do agregado familiar que não disponha de rendimento, até um limite de 10 pessoas. Nestas famílias, se existirem estudantes universitários deslocados, a estudar noutros municípios, podem solicitar a oferta adicional de tarifa social.

A tarifa social, que tem uma mensalidade de 5€ mais IVA, inclui um mínimo de 15GB de dados por mês, e os operadores devem assegurar uma velocidade mínima de *download* de 12 Mbps e 2 Mbps de *upload*.



### A fidelização nos contratos de comunicações eletrónicas:

- A Lei das Comunicações Eletrónicas prevê como período máximo de fidelização 24 meses, mas obriga as empresas a oferecerem a possibilidade de celebração de contratos sem fidelização, bem como contratos com 6 e 12 meses de período de fidelização;
- Existem situações excecionais em que o consumidor pode cancelar o contrato antes de terminar o período de fidelização sem custos por incumprimento, como por exemplo:
  - se mudar de casa a título permanente para uma zona onde o operador não assegure a prestação do serviço contratado ou um equivalente;
  - se emigrar;
  - se ficar desempregado devido a despedimento por motivo que não seja da sua responsabilidade e que implique perda do rendimento mensal disponível; ou
  - se tiver incapacidade para o trabalho, permanente ou temporária (superior a 60 dias), que implique perda do rendimento mensal disponível.

**ATENÇÃO:** Cabe ao consumidor fazer prova destas situações junto do operador.

- As empresas estão obrigadas a conservar, no caso de celebração de contratos por telefone, a gravação das chamadas telefónicas durante todo o período de vigência do contrato acordado;
- Saiba igualmente que durante o período de fidelização ou no seu termo, as empresas não podem estabelecer novos períodos de fidelização, exceto se por vontade expressa do consumidor for contratada a disponibilização subsidiada de novos equipamentos ou oferta de condições promocionais devidamente identificadas e quantificadas;
- Não se esqueça de que se resolver o contrato durante o período de fidelização, existem encargos a suportar decorrentes dessa resolução. Estes encargos não podem ultrapassar os custos que o fornecedor teve com a instalação da operação, sendo proibida a cobrança de qualquer contrapartida a título indemnizatório ou compensatório.
- Para saber mais sobre os contratos de comunicações eletrónicas consulte a ANACOM - Autoridade Nacional de Comunicações.

### **A prescrição de dívidas nos Serviços Públicos Essenciais**

Se lhe for faturado um serviço seis meses depois de ter sido prestado, saiba que pode recusar o seu pagamento. Para tal, terá de invocar a prescrição da dívida, devendo fazê-lo por escrito, antes do pagamento da respetiva fatura.



## Concursos televisivos “Ligue 760”

Quando num programa de televisão o apresentador o convidar a participar num concurso através de contacto telefónico para um número iniciado por 760..., tenha especial atenção ao seguinte:



- Estes concursos têm de ser previamente autorizados pelo serviço competente do Ministério da Administração Interna, devendo os seus regulamentos estar disponíveis nos sítios da Internet dos respetivos canais de televisão;
- Se tiver possibilidade de consultar os regulamentos, deve fazê-lo antes de qualquer participação através da realização de chamadas telefónicas;
- Nestes concursos, os prémios não se traduzem em entrega de dinheiro. Em regra, correspondem à atribuição de um cartão de pagamento a utilizar em compras, durante um período de tempo e em determinados estabelecimentos comerciais;
- As chamadas para números iniciados por 760 são mais caras do que o valor anunciado na televisão, uma vez que ao valor anunciado ainda é preciso somar o IVA.

## Alimentação

- Para manter um estilo de vida saudável, faça uma dieta equilibrada seguindo as recomendações da Roda da Alimentação Mediterrânica e caminhe diariamente;
- As refeições devem ser nas quantidades recomendadas pela nova Roda dos Alimentos, equilibradas e variadas;
- Privilegie a sopa, os cozidos e os grelhados sem gordura, com pouco ou nenhum sal, acompanhados de legumes. A sobremesa deve ser constituída por fruta variada da época;
- Beba água com frequência e evite a ingestão de bebidas alcoólicas ou com gás.

22

**Na compra dos géneros alimentícios, não se esqueça de ler a informação constante do rótulo:**

- No rótulo existem menções obrigatórias e menções adicionais.
- São menções obrigatórias, entre outras, a denominação de venda do género alimentício, a lista de ingredientes, a quantidade de determinados ingredientes ou categoria de ingredientes, a quantidade líquida e a data (validade).
- Saber distinguir as diferentes formas utilizadas nos rótulos para indicação da data (validade), pode fazer a diferença entre desperdiçar e aproveitar.





## Existem duas formas possíveis de apresentação:

1) **“Data-limite de consumo”** - utilizada para alimentos que facilmente se deterioram (ex. iogurte, leite do dia, queijo fresco, etc.), sendo a expressão utilizada no rótulo **“Consumir até...”**, seguida da indicação do dia e do mês.

**ATENÇÃO:** Estes produtos não podem ser consumidos para além da data fixada no rótulo, uma vez que podem colocar em risco a saúde e segurança dos consumidores.

2) **“Data de durabilidade mínima”** - aplicada aos géneros alimentícios através das expressões:

- **“Consumir de preferência antes de...”** seguida da indicação do dia e do mês, para alimentos com uma duração inferior a 3 meses (ex. pão de forma); ou
- **“Consumir de preferência antes do fim de...”** seguida da indicação do mês e do ano, para alimentos com uma duração entre 3 a 18 meses (ex. arroz, massa) ou simplesmente a indicação do ano para alimentos com uma duração superior a 18 meses (ex. conserva de pescado, mel).

**ATENÇÃO:** Os consumidores poderão, à sua responsabilidade, consumir estes produtos desde que os mesmos se apresentem inalterados (a embalagem e as características).



## Medicamentos

- Compete exclusivamente ao médico receitar medicamentos sujeitos a receita médica;
- A escolha do medicamento, a dose e os horários da toma, só podem ser fixados por um profissional de saúde;
- Nunca recorra à automedicação. Peça aconselhamento farmacêutico em todas as situações em que, não tendo oportunidade de consultar o médico, precisa de um medicamento não sujeito a receita médica;

24

- A partir de 1 de janeiro de 2025, os utentes do Serviço Nacional de Saúde (SNS) poderão levantar medicamentos de uso hospitalar em farmácias comunitárias, mediante prescrição médica, tal como é feito nos hospitais. Essa medida visa facilitar o acesso a medicamentos de uso contínuo, reduzindo a necessidade de deslocações a hospitais, especialmente para pessoas com mobilidade reduzida ou doenças crónicas. O serviço será gratuito para o utente e abrangerá cerca de 150 medicamentos.

### Efeitos secundários

Se estiver preocupado porque suspeita da ocorrência de eventuais efeitos secundários com um medicamento, fale com o seu médico ou farmacêutico.

Deve contactá-los de imediato se tiver um efeito secundário que seja assinalado como grave no folheto informativo fornecido com o medicamento.

## Medicamentos fora de prazo

Os medicamentos fora de prazo devem ser entregues numa farmácia. Idealmente, deve entregar-se também as embalagens e materiais de acondicionamento dos medicamentos (como os folhetos informativos, frascos, ampolas, bisnagas, etc.), bem como os acessórios usados na sua administração (colheres, copos, seringas doseadoras, conta-gotas, entre outros). Desta forma, garante-se a eliminação segura destes resíduos, protegendo a saúde pública e o meio ambiente.

## Dificuldade em encontrar um medicamento de que necessita?

Contacte a Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I.P. (INFARMED) através do endereço eletrónico: [falta.medicamento@infarmed.pt](mailto:falta.medicamento@infarmed.pt)

Ou através do telefone:

Dias úteis (10h/12h - 14h/16h): +351 217 987 373

Linha do Medicamento: 800 222 444 (gratuita)

25



## Dispensa de medicamentos no domicílio do consumidor:

- As farmácias e os locais de venda de medicamentos não sujeitos a receita médica podem dispensar medicamentos no domicílio do consumidor, desde que estejam registados no INFARMED – Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde;



26

- O pedido poderá ser feito nas farmácias ou nos locais de venda de medicamentos não sujeitos a receita médica, através do sítio da Internet do estabelecimento ou do seu correio eletrónico ou telefone;
- Deve saber que a compra através de sítios da Internet não autorizados não garante o acesso a medicamentos com qualidade, segurança e eficácia.

Comprar medicamentos através dos sítios da Internet sem ser pelos canais licenciados, previstos na lei, coloca em risco a saúde dos cidadãos.

## Atendimento prioritário

Em Portugal, é obrigatório prestar atendimento prioritário às pessoas com deficiência ou incapacidade, pessoas idosas, grávidas, ou pessoas acompanhadas de crianças de colo, em todas as entidades do setor público e do setor privado que prestem atendimento ao público.



Neste âmbito, é considerado idoso a pessoa que tenha idade igual ou superior a 65 anos e apresente evidente alteração ou limitação das funções físicas ou mentais reconhecidas em Atestado Multiuso.

27



## Transportes públicos

### **Circula PT:**

Desde janeiro de 2025, entrou em vigor o programa Circula PT, que veio substituir o anterior Passe Social +, alargando o acesso a descontos nos transportes públicos em todo o território nacional.

Os idosos beneficiários do Complemento Solidário para Idosos (CSI) continuam a ter direito a uma redução de 50% no preço dos passes mensais. O mesmo desconto aplica-se a pessoas com grau de incapacidade igual ou superior a 60%, comprovado por Atestado Médico de Incapacidade Multiuso, independentemente da idade.

Os títulos de transporte com desconto devem ser adquiridos junto dos operadores de transporte coletivo de passageiros, mediante apresentação da documentação necessária e o preenchimento de um formulário específico, fornecido pelas autoridades de transporte competentes.

**Importante:** Para além deste regime nacional, cada autarquia pode ter apoios e condições adicionais para os seus residentes.



## Reserva obrigatória de lugares:

Nos termos da lei, nos veículos com lotação para passageiros em pé, existem lugares reservados a consumidores com determinadas características onde se incluem os consumidores idosos.



29

São os quatro primeiros lugares a partir da entrada dos veículos, devidamente assinalados por meio de dístico, que estão reservados aos seguintes passageiros: **idosos, consumidores com mobilidade reduzida, doentes, passageiros que transportem crianças de colo e grávidas.**

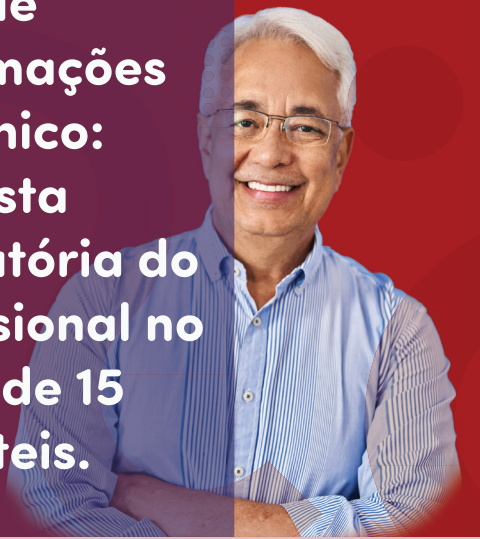
## **Apresentação de reclamações**


Se comprou um bem ou adquiriu um serviço e não ficou satisfeito, designadamente, porque surgiram problemas no processo de venda, de entrega ou de utilização da garantia, saiba que pode reclamar.

Em qualquer conflito de consumo, comece sempre por contactar o fornecedor de bens/prestador de serviços para tentar resolver o problema. Se não for possível chegar a uma solução nesta fase, pode:

- Apresentar a reclamação no Livro de Reclamações, preferencialmente através da sua versão eletrónica em [www.livroreclamacoes.pt](http://www.livroreclamacoes.pt) ou na sua versão física, disponível em todos os estabelecimentos de comércio instalados com carácter fixo ou permanente e nos quais exista contacto com o público;

**Livro de  
Reclamações  
Eletrónico:  
Resposta  
obrigatória do  
profissional no  
prazo de 15  
dias úteis.**





**Para reclamar escolha o meio certo!  
O Livro de Reclamações, em papel ou *online*, é a  
melhor forma de defender os seus direitos!**

- Dirigir diretamente a reclamação à entidade de fiscalização ou à entidade reguladora competente, consoante o setor em causa (ex. a reclamação relacionada com a compra em estabelecimento de comércio deve ser apresentada junto da ASAE – Autoridade de Segurança Alimentar e Económica; a reclamação relativa a serviços de comunicações eletrónicas – telefone, internet, televisão – deve ser encaminhada para a ANACOM; a reclamação relacionada com a prestação de serviços hospitalares deve seguir para a ERS – Entidade Reguladora da Saúde);
- Apresentar reclamação junto do Centro de Informação Autárquico ao Consumidor da área da sua residência, caso exista este serviço na sua autarquia;

31



**LIVRO DE  
RECLAMAÇÕES**

- Recorrer aos serviços dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo que resolvem conflitos de forma simples, rápida e grátis ou a custos reduzidos.

**Conflitos de consumo têm solução!  
Recorra a um Centro de Arbitragem.**

32



**Atenção:** em conflitos de consumo até 5.000€ ou de serviços públicos essenciais (ex. água, eletricidade, gás, comunicações eletrónicas e transportes), caso o consumidor assim o solicite, o conflito é resolvido pelos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo legalmente autorizados.



**RAL**

**CENTROS DE ARBITRAGEM**

Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

# ENTIDADES DE RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS DE CONSUMO (RAL)

Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, na sua redação atual

## É um consumidor?



Pessoa física que adquire bens ou serviços a um profissional, que se destinem a uso privado.

## Tem um conflito com uma empresa?



Pode resolver o conflito através da mediação, conciliação e arbitragem.

## Qual é a entidade RAL competente?



O local da celebração do contrato de compra e venda do bem ou prestação de serviços determina qual é a Entidade RAL competente.

Verifique qual a entidade cuja competência se aplica ao seu caso concreto.

Caso não haja um Centro territorial específico, deve recorrer ao CNIACC (centro nacional) que tem competência residual.



**RAL**

CENTROS DE ARBITRAGEM  
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

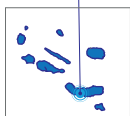
## COMPETÊNCIA GENÉRICA REGIONAL

### Porto

**CICAP** - Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto

### Ponta Delgada

**CIMARA** - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem da Região Açores



### Funchal

**CACC RAM** - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira

### Braga e Viana do Castelo

**CIAB** - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo)

### Guimarães

**TRIAVE** - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa

### Coimbra

**CACRC** - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

### Lisboa

**CACCL** - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo Lisboa

### Faro

**CIMAAL** - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem do Algarve

33

## COMPETÊNCIA GENÉRICA NACIONAL

**CNIACC** - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

## COMPETÊNCIA ESPECIALIZADA NACIONAL

**CIMPAS** - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Seguros

**Provedor APAVT** - Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo

## COMPETÊNCIA GENÉRICA NACIONAL, MAS NÃO EXCLUSIVA DE CONSUMO

**CAUAL** - Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa

A Direção-Geral do Consumidor é responsável pelo acompanhamento das Entidades RAL

Para mais informações sobre temas de consumo, consulte o site da Direção-Geral do Consumidor, em:

[www.consumidor.gov.pt](http://www.consumidor.gov.pt)

## CIAC - CENTRO DE INFORMAÇÃO AUTÁRQUICO AO CONSUMIDOR

### **O que é um Centro de Informação Autárquico ao Consumidor (CIAC)?**

Os Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor são serviços municipais que prestam apoio gratuito e de proximidade aos consumidores, ajudando-os a esclarecer dúvidas e a defender os seus direitos.

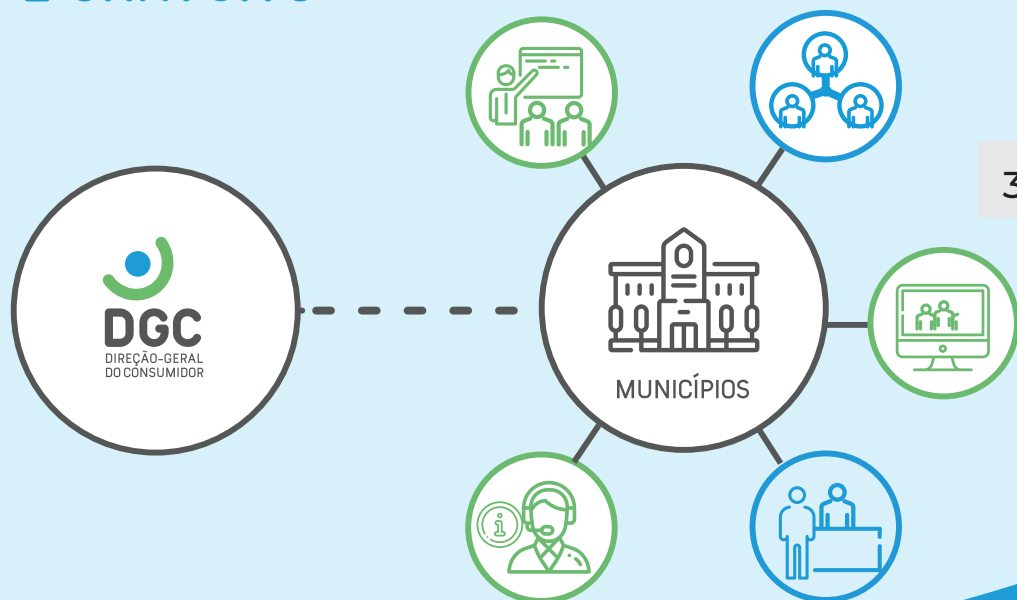
34

### **O que faz um CIAC?**

- Informa os consumidores sobre os seus direitos e deveres;
- Colabora na prevenção de conflitos de consumo;
- Responde a pedidos de informação;
- Encaminha processos para centros de arbitragem e para entidades fiscalizadoras/reguladoras;
- Promove a proteção dos interesses económicos dos consumidores;
- Apoia e dinamiza ações informativas junto da comunidade.

**Contacte a sua Câmara Municipal e verifique se existe este serviço na sua autarquia.**

**UM APOIO  
AO CONSUMIDOR  
SIMPLES, PRÓXIMO  
E GRATUITO**



## Segurança em casa



### Na sala

36

- Prefira as passadeiras e os tapetes antiderrapantes ou fixos ao chão para evitar quedas;
- Certifique-se de que a mobília onde eventualmente se apoia é estável e segura;
- Não coloque fios elétricos debaixo de carpetes ou tapetes;
- Não utilize os aquecedores para secar roupa e mantenha-os afastados de cortinas e móveis;
- Não utilize braseiras a carvão em salas fechadas ou pouco arejadas e mantenha limpas a chaminé e condutas de saída de fumos, de modo a evitar intoxicações por inalação de monóxido de carbono.

**Não se esqueça de que os acidentes mais graves são devidos a intoxicações por inalação de monóxido de carbono.**



## Na cozinha

- Ilumine bem a cozinha, especialmente nas áreas do fogão, lava-loiça e bancada;
- Mantenha o chão seco para evitar quedas;
- Não coloque materiais inflamáveis perto do fogão;
- Desligue o esquentador e apague o fogão, sempre que se ausentar;
- Utilize as botijas de gás na posição vertical e feche-as no final de cada utilização;
- Limpe regularmente o exaustor e os filtros;

**Nota:** para sua segurança verifique sempre a validade inscrita nos tubos de ligação da botija de gás aos aparelhos de queima.

- Não se esqueça de que a instalação e manutenção dos equipamentos de combustão devem ser feitas de acordo com as instruções do fabricante e, no caso dos aparelhos a gás, por profissionais credenciados;
- Desligue da tomada os pequenos eletrodomésticos quando não estão a ser utilizados;
- Arrume a louça e objetos que utiliza frequentemente em armários e gavetas acessíveis, deixando os artigos mais pesados nas prateleiras mais baixas.



**Não se esqueça de que a cozinha é o local onde ocorrem mais acidentes, sendo os traumatismos/fraturas, as queimaduras e as feridas, as lesões que ocorrem com maior frequência.**

## No quarto

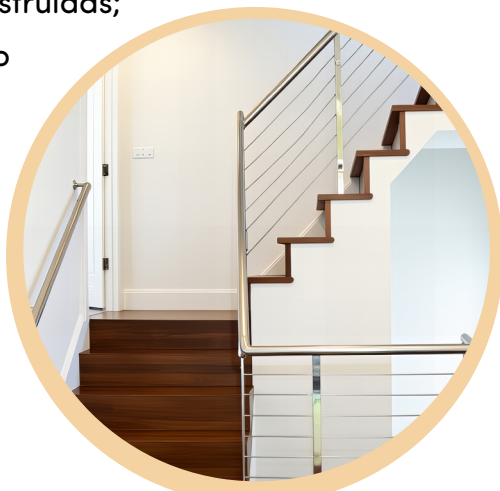
- Mantenha uma luz de presença no quarto e uma lanterna perto da cama para utilizar sempre que ocorram falhas de eletricidade;
- Certifique-se de que tem espaço suficiente para se movimentar à volta da cama;
- Prefira tapetes antiderrapantes ou fixos ao chão para evitar quedas;
- Tenha uma cadeira estável onde se possa apoiar ou sentar em caso de necessidade.



38

## Nas escadas no interior da casa

- Coloque corrimãos em ambos os lados das escadas;
- Não utilize tapetes e passadeiras soltas;
- Coloque fita antiderrapante na extremidade dos degraus;
- Mantenha as escadas desobstruídas;
- Instale interruptores de luz no topo e na base das escadas.



## Na casa de banho

- Coloque barras de apoio na casa de banho e instale pegas na banheira para se apoiar em caso de desequilíbrio;
- Utilize na banheira um banco que seja devidamente apropriado para esse equipamento;
- Coloque proteções autocolantes na base da banheira ou base de duche para não escorregar.



**Os acidentes mais frequentes nesta divisão são as quedas. Por isso, faça pequenas modificações que lhe irão proporcionar uma melhor qualidade de vida.**

# CONTACTOS ÚTEIS

Fiscalização da publicidade, cláusulas contratuais gerais, entidades de resolução alternativa de litígios, Livro de Reclamações, entre outros.



## **Direção-Geral do Consumidor**

Praça Duque de Saldanha, n.º 31 - 1069-013 Lisboa

Telefone: 213 564 600

E-mail: [dgc@dgconsumidor.gov.pt](mailto:dgc@dgconsumidor.gov.pt)

[www.consumidor.gov.pt](http://www.consumidor.gov.pt)

Linha de Atendimento ao Consumidor: 213 564 650

40

**Conflitos transfronteiriços, incluindo compras online a empresas com sede no Espaço Europeu**

Informação e assistência  
aos consumidores  
na Europa



Centro Europeu do Consumidor Portugal

## **Centro Europeu do Consumidor**

Praça Duque de Saldanha, 31-1.º - 1069-013 Lisboa

Telefone: 213 564 750

E-mail: [euroconsumo@dgconsumidor.gov.pt](mailto:euroconsumo@dgconsumidor.gov.pt)

<https://cec.consumidor.gov.pt>

## Transportes terrestres, ferroviários e marítimos



### **AMT - Autoridade da Mobilidade e dos Transportes**

Av. António Augusto de Aguiar n.º 128 - 1050-020 Lisboa

Telefone: 211 025 800

Horário de atendimento: 09h30 - 12h30 / 14h30 - 17h30

*E-mail:* [geral@amt-autoridade.pt](mailto:geral@amt-autoridade.pt)

<https://www.amt-autoridade.pt>

## Comunicações (telefone fixo, telemóvel, internet, televisão, TDT)

# ANACOM

AUTORIDADE  
NACIONAL  
DE COMUNICAÇÕES

### **ANACOM - Autoridade Nacional de Comunicações**

Rua Ramalho Ortigão, n.º 51 - 1099-099 Lisboa

Serviço de Atendimento ao Público:

Atendimento presencial: Todos os dias úteis, das 9h às 12h e das 14h às 16h (Entrada pela Rua da Mesquita, n.º 4, 1070-238 Lisboa)

Atendimento telefónico (800 206 665- linha grátis):

Todos os dias úteis, das 9h00 às 13h00

*E-mail:* [info@anacom.pt](mailto:info@anacom.pt)

Área dedicada ao consumidor:

<https://www.anacom-consumidor.pt>

## Estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, fixos ou móveis, públicos ou privados



### **ERS - Entidade Reguladora da Saúde**

Rua São João de Brito, n.º 621, L32 - 4100-455 Porto

*Call Center* ERS: 309 309 309

Horário: 9h às 17h30

Telefone: 222 092 350

*E-mail:* geral@ers.pt

<https://www.ers.pt>

## Água e resíduos



### **ERSAR - Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos**

Rua Tomás da Fonseca, Torre G - 8.º - 1600-209 Lisboa

Apoio ao Consumidor - Reclamações e outros assuntos:

Telefone: 210 052 200

*E-mail:* reclamacoes@ersar.pt

Área dedicada ao consumidor:

<https://www.ersar.pt>

## Energia (eletricidade, gás, mobilidade elétrica, GPL e combustíveis)

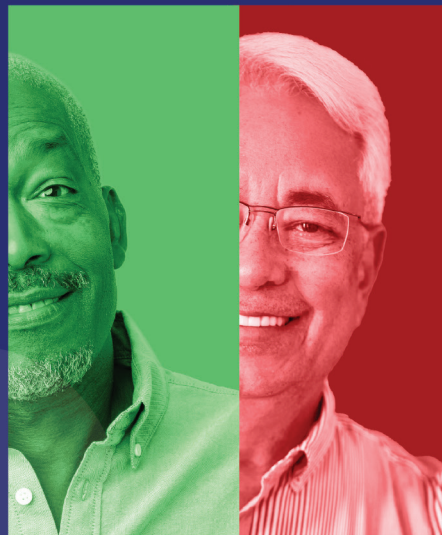


**ERSE - Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos**  
Rua Dom Cristóvão da Gama, n.º 1 – 3.º – 1400-113 Lisboa  
Linha de Apoio ao Consumidor de Energia: 213 033 200  
(dias úteis, 9h00 às 19h00)  
Área dedicada ao consumidor:  
<https://www.erse.pt/consumidores-de-energia/>

## Medicamentos de uso humano, dispositivos médicos e cosméticos



**INFARMED - Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I.P.**  
Parque de Saúde de Lisboa – Avenida do Brasil, n.º 53  
1749-004 Lisboa – Portugal  
Telefone: 217 987 100  
*E-mail:* [infarmed@infarmed.pt](mailto:infarmed@infarmed.pt)  
Área dedicada ao consumidor:  
<https://www.infarmed.pt/web/infarmed/cidadaos>



CONSUMIDOR.GOV.PT