

Quais os direitos e deveres dos consumidores

Os direitos dos consumidores vêm previstos no art.º 60 da Constituição Portuguesa e na Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de julho, alterada pelo Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de Abril) e correspondem aos seguintes direitos:

- Direito à Qualidade dos Bens e Serviços
- Direito à Proteção da Saúde e da Segurança Física
- Direito à Formação e à Educação para o Consumo
- Direito à Informação
- Direito à Proteção dos Interesses Económicos
- Direito à Prevenção e Reparação de Prejuízos
- Direito à Proteção Jurídica e a uma Justiça Acessível e Pronta
- Direito à Participação e Representação

A Lei dos Serviços Públicos Essenciais (Lei n.º 23/96, de 26 de Julho, alterada pela Lei n.º 12/2008, de 26 de Fevereiro) criou, igualmente, alguns mecanismos destinados a proteger o utente de serviços públicos essenciais,

A proteção dos consumidores vem enunciada no Regulamento de Relações Comerciais do Sector Elétrico e do Gás Natural, determinando que os comercializadores devem assegurar a proteção dos consumidores quanto à prestação do serviço, ao direito de informação, à qualidade do serviço prestado, às tarifas e preços, à repressão de cláusulas abusivas e à resolução de conflitos, em particular aos consumidores abrangidos pela prestação de serviços públicos considerados essenciais, nos termos da Lei n.º 23/96, de 26 de Julho.

Importa, ainda, referir para além dos direitos que assistem aos consumidores, impendem sobre estes alguns deveres, como sejam:

- Dever de consciência crítica
- Dever de cumprimento das obrigações contratuais
- Dever de colaborar com os operadores das redes no cumprimento das disposições legais
- Dever de consciência ambiental e de consumo eficiente