

CONTRATOS POR TELEFONE

No quadro dos serviços públicos essenciais, a celebração do contrato tanto pode fazer-se no estabelecimento do prestador de serviço onde o consumidor se desloca para aí o celebrar, por escrito, em suporte de papel. Ou, utilizando outros meios propostos pelos fornecedores e prestadores de serviços, o consumidor pode celebrar o contrato à distância ou fora do estabelecimento, por telefone.

Nos contratos por telefone, podem surgir duas situações:

- **o consumidor estabelece o contacto com o fornecedor ou prestador, para deliberadamente celebrar o contrato:** a operadora de serviços tem de fornecer ao consumidor todas as condições do contrato, para que ele se inteire de tudo aquilo que deve ser o conteúdo contratual; ou

- **o fornecedor ou prestador contacta, deliberadamente o consumidor:** o contrato só se considera válido e eficaz, depois do consumidor aceitar, por escrito, a oferta ou der também, por escrito, o seu consentimento, mediante a entrega de todas as informações indispensáveis que fazem parte do conteúdo contratual.

No caso de, antes da celebração do contrato, o fornecedor de bens ou o prestador de serviços não ter fornecido as informações pré-contratuais exigidas por lei em suporte duradouro, deverá aquele confirmar a celebração do contrato no prazo de 5 dias, contados da celebração, ou, então, no momento da entrega do bem ou antes do início da prestação do serviço, sendo sempre remetidas as informações pré-contratuais exigidas por lei.

No entanto, em qualquer das situações o consumidor dispõe de um período de reflexão, de 14 dias consecutivos, para ponderar se mantém ou não o contrato. Mas se dele não constar essa cláusula, o período temporal passa a ser mais alargado, podendo o consumidor exercer esse direito no prazo de 12 meses.

E, para manifestar a vontade de desistir o consumidor pode utilizar qualquer meio ao seu dispor, pode fazê-lo por carta, por *e-mail* ou outra forma; contudo, é necessário que fique sempre com cópia de que a operadora recebeu a comunicação por si enviada, indispensável para fazer prova de que exerceu o direito que a lei lhe concede. Também pode desistir por meio de formulário, quando este seja facultado pelo prestador de serviços dentro do prazo indicado.

Mas é importante referir que o direito de exercer a faculdade de desistir do contrato nem sempre é livre, nomeadamente quando, o consumidor, depois de devidamente esclarecido, consinta expressamente que o serviço inicie, durante o período dos 14 dias, reconhecendo, para o efeito, que deixou de poder exercer aquele direito.

Lembre-se, cidadão esclarecido é consumidor precavido!

apDC – associação portuguesa de Direito do Consumo
Projecto "Cidadão Esclarecido, Consumidor Precavido", com o apoio "Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores"

