

Ex.mos Senhores,

Como será do vosso conhecimento, o processo de restituição de cauções dos contratos de fornecimento de serviços públicos essenciais - água, eletricidade e gás canalizado - aos consumidores, encontra-se a cargo da Direção-Geral do Consumidor, organismo responsável pela defesa dos consumidores, por via do Decreto-Lei n.º 100/2007, de 2 de abril que procedeu à alteração do Decreto-Lei n.º 195/99, de 8 de junho.

Foi estabelecido, através do referido diploma, um regime aplicável à devolução das cauções que não tendo logo sido restituídas por transferência bancária aos consumidores poderiam, num prazo de 180 dias a contar da data da afixação dos editais ou da publicitação do anúncio da lista de consumidores a quem a caução não foi restituída, reclamar o montante da caução junto da entidade prestadora do serviço. Não o tendo feito, em tempo, os consumidores deveriam então recorrer à Direção-Geral do Consumidor, para reclamar estes montantes.

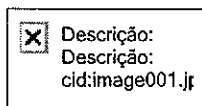
Este processo de devolução das cauções está ainda a decorrer e está a cargo da Direção-Geral do Consumidor, pelo que se apela à colaboração dos competentes serviços de apoio ao munícipe para informar e esclarecer os mesmos sobre os seus direitos, tendo por referência as “Perguntas Frequentes” elaboradas por esta direcção-geral sobre o procedimento de restituição de cauções que junto se anexa e o respectivo formulário de devolução que deve ser preenchido pelo consumidor e que também se envia.

Todas estas informações se encontram disponíveis no Portal do Consumidor acedendo a www.consumidor.pt

Por último, chama-se a particular atenção para este tema daqueles municípios onde existam empresas municipais responsáveis pelo fornecimento de água e que eventualmente ainda não tenham procedido à devolução das cauções aos consumidores, conforme previsto no Decreto-Lei n.º 100/2007, de 2 de abril.

Antecipadamente gratos por toda a colaboração prestada e disponíveis para qualquer esclarecimento adicional, apresentamos os melhores cumprimentos,

Sónia Lapa de Passos
Diretora de Serviços de Comunicação ao Consumidor



Direção-Geral do Consumidor
Praça Duque de Saldanha, n.º 31 -3.º
1069-013 Lisboa PORTUGAL
T: + 351 21 356 46 30

**Formulário para a restituição da caução
dos contratos dos serviços públicos essenciais (água, eletricidade e gás canalizado)**

Exma. Senhora
Diretora-Geral do Consumidor
Direção-Geral do Consumidor
Praça Duque de Saldanha, n.º 31 – 3.º
1069-013 Lisboa

Identificação / Morada de contato

Nome do titular do(s) contrato(s):

Nome do requerente (se não for a mesma pessoa):

Grau de parentesco: _____

B.I. / Cartão de Cidadão n.º:

N.I.F. (n.º de contribuinte):

Morada de contato:

Código Postal: - Freguesia:

Telefone/Telemóvel: E-mail:

vem pelo presente solicitar a V. Exa. a devolução da(s) caução(ões) relativa(s) ao(s) contrato(s) do(s) serviço(s) público(s) essencial(is) - **água / eletricidade / gás canalizado** [riscar o que não interessa], ao abrigo do Decreto-Lei n.º 195/99, de 8 de junho alterado pelo Decreto-Lei n.º 100/2007, de 2 de abril:

Identificação do contrato / Morada do local de fornecimento

Serviço	Nome da entidade fornecedora	N.º contrato ou N.º cliente	Morada do local de fornecimento
Água (por ex.: CM, SMAS, ...)			
Eletricidad e (EDP)			
Gás			

canalizado (por ex.: LisboaGás, SetGás, ...)			

CM – Câmara Municipal, SMAS – Serviços Municipalizados de Água e Saneamento

O montante deverá ser depositado na conta bancária com o seguinte NIB:

Pede deferimento,

Lisboa, em / /

Assinatura (do requerente): _____

ANEXOS:

- 1. Cópia do Bilhete de Identidade e do Cartão de Contribuinte / Cartão de cidadão do requerente;**
- 2. Cópia do Bilhete de Identidade e do Cartão de Contribuinte / Cartão de cidadão do titular do contrato;**
- 3. No caso do contrato de gás canalizado ter sido efetuado num agente/revendedor, é indispensável a cópia do documento comprovativo do pagamento da caução;**
- 4. No caso do óbito do titular do contrato, será necessário enviar uma cópia da habilitação de herdeiros/cabeça de casal;**
- 5. Cópia do documento comprovativo do pagamento da caução ou de uma última fatura do(s) contrato(s) de água, eletricidade e/ou gás canalizado (opcional).**

Restituição das cauções dos contratos dos serviços públicos essenciais (água, eletricidade e gás canalizado)

Perguntas frequentes:

1. Como posso saber se tenho direito a receber alguma caução?

Para saber se tem direito a receber alguma caução terá de formalizar o seu pedido através de um requerimento sobre a restituição/devolução da(s) caução(ões), dirigido ao/à Director(a) Geral do Consumidor, onde deverão constar alguns dados sobre o contrato e cópia de determinada documentação

2. Que dados e documentos deverei indicar nesse Requerimento?

No requerimento deverão constar as seguintes informações:

- Identificação do titular do(s) contrato(s);
- Entidade(s) fornecedora(s) do serviço;
- Número(s) do(s) contrato(s);
- Morada(s) de fornecimento;
- Número de identificação bancária (NIB) do requerente.

No caso do contratante e do requerente não serem a mesma pessoa deverá ser indicado a qualidade em que este faz o requerimento (grau de parentesco, habilitação de herdeiros, conforme aplicável).

Obs.: Para além destes dados, e caso julgue conveniente, poderá enviar fotocópia/digitalização legível do comprovativo do pagamento da caução ou do(s) contrato(s).

Os requerimentos deverão ser acompanhados dos seguintes documentos:

- fotocópia/digitalização legível do Bilhete de Identidade do requerente;
- fotocópia/digitalização legível do cartão de contribuinte do requerente.

A restituição da(s) caução(ões) será efectuada, por transferência bancária, para a conta e NIB indicada pelo consumidor.

3. Qual a forma de fazer chegar este Requerimento à Direcção-Geral do Consumidor?

Pode preencher o formulário de preenchimento on-line que existe na página de abertura do Portal do Consumidor.

Se não tiver possibilidade de fazer o pedido deste modo pode enviar

Por carta para Direcção Geral do Consumidor - Praça Duque de Saldanha, 31, 3º 1069-013 Lisboa

[Formulário para pedido de devolução de cauções](#)

Preencha o formulário, que consta do Portal do Consumidor em www.consumidor.pt, junte os anexos pedidos e envie para a Direcção Geral do Consumidor

Por e-mail para dgc@dg.consumidor.pt

Por fax 213564719

4. Até quando se pode pedir a devolução da caução?

Se a caução não tiver sido restituída pelas entidades que asseguram o fornecimento de serviços públicos essenciais, o consumidor pode reclamar o respectivo montante junto da Direcção-Geral do Consumidor, nos cinco anos subsequentes ao termo do prazo estabelecido no n.º 8 do artigo 6.º Decreto-Lei n.º 100/2007.

5. Quem tem direito à restituição da caução?

Tendo em conta o enquadramento legal constante no D. L. n.º 100/2007, competirá à Direcção-Geral do Consumidor desenvolver os procedimentos necessários para devolver as cauções apenas aos consumidores tal como definidos na Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de Julho), ou seja, às pessoa físicas (singulares) que utilizem o serviço público em causa para fins privados, não lhe competindo, no entanto, assegurar a restituição de cauções em relação a empresas/profissionais.

Nota: Há ainda a referir que sempre que o consumidor, a quem tenha sido cobrada caução, tenha optado (imediata ou posteriormente) pela transferência bancária/débito directo como forma de pagamento a restituição das cauções ter-se-á já efectuado por compensação de débitos nos contratos activos ou em execução, de acordo com o Decreto-lei n.º 100/2007, de 2 de Abril, uma que foram fixados planos de devolução das cauções - por despachos das respectivas entidades reguladoras - tendo sido realizadas as devidas operações de reembolso das cauções junto dos consumidores.

6. A legislação aplicável:

O Decreto-Lei n.º 195/99, de 8 de Junho, veio estabelecer a proibição de exigência de caução para garantir o cumprimento de obrigações decorrentes do fornecimento dos serviços públicos essenciais previstos na Lei n.º 23/96, de 26 de Julho, excepto nas situações de restabelecimento do serviço na sequência de interrupção decorrente de incumprimento contratual imputável ao consumidor.

O Decreto-lei n.º 100/2007, de 2 de Abril, veio estabelecer o regime aplicável à devolução das cauções que não foram restituídas ao abrigo do Decreto -Lei n.º 195/99, de 8 de Junho, fixando um novo prazo durante o qual os consumidores podem reclamar as cauções prestadas.

A Portaria n.º 1340/2008, de 26 de Novembro cria, no âmbito do Ministério da Economia e da Inovação, o Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores, designadamente para assegurar a restituição das cauções que vierem a ser reclamadas pelos consumidores.