

SEÇÃO I – ASSUNTOS GERAIS

1. DOUTRINA INTERNACIONAL

1.1 OS SERVIÇOS DE INTERESSE GERAL E O PRINCÍPIO FUNDAMENTAL DA PROTECÇÃO DOS INTERESSES ECONÓMICOS DO CONSUMIDOR

MARIO FROTA

Professeur à la Faculté de Droit de l' Université de Paris XII (1991/2006)

Director do Centro de Estudos de Direito do Consumo de Coimbra

Fundador e primeiro presidente da AIDC – Associação Internacional de Direito do Consumo /

Association Internationale du Droit de la Consommation

Fundador e presidente da APDC – Associação Portuguesa de Direito do Consumo, Coimbra,

sociedade científica de intervenção

Fundador e primeiro vice-presidente do Instituto Ibero-Americano de Direito do Consumidor

– São Paulo/Buenos Aires

Fundador e primeiro vice-presidente da AEDEPh – Association Européenne de Droit et

Économie Pharmaceutiques, Paris

Presidente do Conselho de Administração da Associação Centro de Informação e Arbitragem

de Conflitos de Consumo do Porto, em representação da Câmara Municipal do Porto

Conselheiro do CPT – Conselho de Prevenção do Tabagismo, Lisboa

Colaborador da Consulex – Revista Jurídica editada em Brasília

SUMÁRIO: 1. Dos serviços públicos essenciais aos serviços de interesse geral. 1.1. A diversidade conceitual nos países europeus: do *conceito tradicional* ao recorte de um novo conceito. 1.2. Princípios definidos nos documentos de reflexão da Comissão Européia. 1.2.1. O do direito de acesso. 1.2.2. O do direito de escolha. 1.2.3. O direito à segurança que se perspectiva em particular sob o prisma da segurança física. 1.2.4. O direito à qualidade dos produtos ou serviços. 1.2.5. O direito à continuidade e à fiabilidade do fornecimento. 1.2.6. O princípio da transparência. 1.2.7. O princípio da equidade. 1.2.8. O direito de representação (e de participação activa). 1.2.9. O direito a entidades independentes de regulamentação. 1.2.10. Resolução de litígios. 2. O princípio fundamental da protecção dos interesses económicos do consumidor e sua expressão no direito positivo português. 2.1. Consagração – corolários. 2.2. O princípio e suas modelações. 2.2.1. O direito de participação - expressão do modelo democrático de estrutura do poder. 2.2.2. A cláusula geral da boa-fé. 2.2.3. O dever de informação a que se adscvem os fornecedores: a obrigação geral de informação. 2.2.4. Os padrões de qualidade a que se vinculam os fornecedores: a obrigação geral de qualidade. 2.2.5. A formação do contrato. 2.2.6. O preço. A caução. 2.2.7. Facturação pormenorizada, discriminada ou detalhada. 2.2.8. A recusa de pagamento de serviços funcionalmente dissociáveis que surgem amiúde facturados em conjunto. 2.2.9. A quitação parcelar. 2.2.10. A proibição dos consumos mínimos e outros encargos como óbice a procedimentos fraudulentos dos monopólios naturais. 2.2.11. Princípio do equilíbrio dos orçamentos domésticos. 2.2.12. A proibição da suspensão e ou da interrupção do fornecimento sem justa causa.

1. Dos serviços públicos essenciais aos serviços de interesse geral

1.1 A diversidade conceitual nos países europeus: do conceito tradicional ao recorte de um novo conceito

O conceito de *serviços de interesse geral* na União Europeia é pluriforme: aí refulgem as concepções *anglo-saxónica*, *germânica*, *nórdica*, *neo-latina* que não são, na realidade, coincidentes. A noção de *serviço público* é inexistente em alguns dos Estados-membros.

Porém, como se assevera algures, *há ideias e realidades* muito semelhantes correspondentes a valores comuns a todos os países europeus. Nos Países Baixos há os *beheer van diensten*; na Itália os *gestione di pubblica utilità*; no Reino Unido, as *public utilities*; na Alemanha, a *dasein vorsorge*; em França, o *service public*; em Espanha *los servicios públicos*; em Portugal, os *serviços públicos*¹.

O conceito de serviços de interesse geral definido se acha em distintos actos institucionais da União Europeia. A definição, conquanto não consolidada e susceptível de reparos fundados, perfila-se como segue:

- “Os *serviços de interesse geral* designam as actividades de serviços, com fins lucrativos ou não, consideradas de interesse geral pelas autoridades públicas e, por esse motivo, sujeitas a obrigações específicas de serviço público.
- Os *serviços de interesse económico geral* referem-se aos serviços que o mercado que os Estados-membros e a União sujeitam a obrigações de serviço público em função de critérios de interesse geral, sobretudo de serviço universal, em sectores como o das comunicações electrónicas, da energia e dos correios”.

As noções não se nos afiguram suficientemente clarificadoras:

Porque, em regra, se contém o definido na definição, o que, a uma outra luz, constituiria, em tempos, ao menos entre nós, motivo da rejeição da própria noção que não permite a apreensão do conceito que se destina a decodificar.

O Comité das Regiões da União Europeia, em um parecer recente, emitido em 23 e 24 de Fevereiro de 2005² e no que tange à distinção entre *serviços de interesse geral* (SIG) e *serviços de interesse económico geral* (SIEG) requer à Comissão prepare proposta de legislação-quadro susceptível de permitir a definição de princípios comuns positivos, v.g.,

¹ JOCE C 368, de 20 de Dezembro de 1999, pontos 1.1.

² Parecer do Comité das Regiões sobre a “Comunicação ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social e ao Comité das Regiões sobre os Serviços de Interesse Geral” (2005/C 164/06, in JOCE C 164, de 5 de Junho de 2005).

- o dos critérios de distinção dos *serviços de interesse geral económicos* e não *económicos*,
- os *princípios e obrigações gerais* dos “serviços de interesse geral”
- os critérios para circunscrição da distinção das trocas comerciais
- o direito de os órgãos do poder local e regional à produção de serviços de interesse económico geral e os princípios directores de funcionamento
- os mecanismos de avaliação.

E, noutro passo, sublinha que o Livro Branco não dá uma definição inequívoca dos serviços. Noutros documentos, há menções a serviços essenciais de interesse geral, sem que deles se faça um recorte adequado e decisivo, e menos ainda uma distinção clara ante as noções pouco precisas de serviços de interesse geral e de interesse económico geral. Nos serviços de interesse geral cabem ainda os serviços culturais, os serviços bancários mínimos, os serviços financeiros assentes nos seguros cuja contratação é imperativa, vale dizer, obrigatória, ante o carácter de que se revestem, o serviço público de radiodifusão e radiotelevisão, para além da rede mundial de informação, vulgo, *internet*.

Pode, sem dúvida, afirmar-se que o próprio conceito será ainda objecto de aprofundada reflexão e não menos acurada discussão.

1.2. Princípios definidos nos documentos de reflexão da União Europeia

Os princípios que regem, na Europa, segmento tão relevante do social compendiam-se, de harmonia com o que se contém nos sucessivos textos vertidos neste particular, em:

1.2.1. O do direito de acesso

Aceder ao serviço de que se trata constitui, em verdade, o primeiro dos princípios. O princípio comporta três variantes, a saber:

- o do *acesso físico* independentemente do estatuto particular, da idade ou das deficiências susceptíveis de determinar eventuais interdições e/ou inabilitações: ou seja, haja ou não capacidade de exercício de direitos, o acesso ao serviço universal não pode ser denegado a quem quer que seja, afigurando-se-nos que a primeira das características do serviço deve radicar na condição, no estatuto do consumidor, dominado pela igualdade, haja ou não regras particulares no que tange aos consumidores economicamente desfavorecidos;
- o do *acesso económico*, vale dizer, a preços *abordáveis*, expressão que pretende significar que a retribuição, como contrapartida do fornecimento ou da prestação, deve pautar-se por valores acessíveis, moderados, em cuja definição é curial participem os actores coenvolvidos (sem se olvidar os consumidores, cuja participação é essencial). Neste domínio assinala-se que nem sequer se admite que haja discriminação do preço consoante os modos de pagamento adoptados pelos consumidores;

- o *acesso geográfico* que se traduz, efectivamente, no fornecimento do produto ou na prestação do serviço independentemente do lugar do domicílio do consumidor.

1.2.2 O do direito de escolha

O *direito de escolha* que se quer pela pluralidade de serviços, como eventualmente de fornecedores, em situações em que a natureza do produto ou serviço o recomende ou permita. O *direito de escolha* deve estender-se naturalmente às tecnologias e às infra-estruturas e a condições gerais alternativas dos contratos, em particular no que se prende com o cômputo do fornecimento, modos de pagamento, garantia e assistência.

1.2.3 O direito à segurança que se perspectiva em particular sob o prisma da segurança física

De tal sorte que o eixo fulcral da política de consumidores na União Europeia no domínio da *prevenção*, como da *precaução* se observe sem reservas. Os textos exprimem em tema de *prevenção* ditames genéricos como específicos: proíbe-se o fornecimento de produtos e prestação de serviços que, em condições de uso normal ou previsível, impliquem riscos incompatíveis com o seu emprego, inaceitáveis de acordo com um nível elevado de protecção da saúde e da segurança física das pessoas.

No que tange à *precaução*, peculiares cuidados se exigem quando ainda subsiste uma qualquer incerteza científica. A precaução que figura em geral³ no Tratado da União, ora em vigor, postula um sem número de vectores, a saber: ambiente e saúde.

Em particular, no domínio da segurança alimentar (e as *águas* inserem-se neste estilo de preocupações) o princípio da *precaução* é recortado em termos sensíveis, revendo-se de análogo modo nos pressupostos substantivos e adjectivos de que arranca. Incerteza científica⁴: O que quer significar que os conhecimentos científicos permitem perspectivar um perigo para a saúde sem autorizar a conclusão da existência certa do perigo. Incerteza científica: no domínio da salvaguarda da saúde, a avaliação científica é indispensável no processo legislativo. A gravidade do risco pode revestir duas formas: a primeira, uma incerteza científica relativa à superveniência de um prejuízo ou uma incerteza sobre a gravidade do dano. A segunda, uma *acção instantane, urgente*.

Duas condições *formais* se impõem: 1ª - carácter transitório: a medida tomada em virtude do princípio da precaução deverá entender-se em simultaneidade com a da

³ Cfr. o artigo 174 do Tratado de Amsterdão / Nice.

⁴ O Regulamento da Segurança dos Alimentos de 28 de Janeiro de 2002 (R (CE) 178/2002) define expressamente no seu artº. 7º. o princípio da *precaução*.

incerteza jurídica; 2ª - diligências investigatórias: o que visa a remediar a incerteza científica por via de uma consequente investigação científica.

1.2.4. O direito à qualidade dos produtos ou serviços

Tal direito pressupõe obrigações de base que garantam a qualidade física dos produtos fornecidos ou dos serviços prestados aos consumidores. A qualidade abarca, por seu turno, como se tem por curial, domínios outros que se prendem com os demais princípios ou atributos que neles se imbricam, a saber:

- fiabilidade e continuidade dos serviços
- comunicação com os consumidores
- indicadores de qualidade e respectiva publicidade
- inquéritos de satisfação e seus reflexos permanentes nos indicadores de qualidade
- pagamento e suas opções (metrologia)
- reclamações e seu tratamento.

Por conseguinte, recorta-se a qualidade e seus pilares bem como as refrações de um tal princípio.

1.2.5. O direito à continuidade e à fiabilidade do fornecimento

Os serviços terão de ser assegurados de modo contínuo, permanente e fiável. Tal pressupõe e implica uma garantia contra a ausência de conexão ou de continuidade. Se a interrupção de fornecimento for consentida, impõe-se o recurso a procedimentos de equidade por forma a que os prejuízos eventualmente causados se reparem sem detença: a natureza específica dos fornecimento impõe-no de todo.

1.2.6. O princípio da transparência

A informação constitui, como se não ignora, direito fundamental do consumidor. No plano da *informação*, inscrito no *Programa Preliminar das Comunidades Europeias*⁵, definem-se como princípios, entre outros, o da transparência, a saber, a informação que garanta o domínio das características essenciais de produtos e serviços. No particular de que se trata, impõe-se:

- informação clara e compatível sobre as tarifas;
- clareza das facturas dos consumidores domésticos;
- modalidades e condições de fornecimento;
- os direitos dos consumidores no domínio do contrato de fornecimento;
- regulamentação;
- regime de propriedade;
- actividade das empresas.

⁵ Cfr. o nosso “*Política de Consumidores na União Europeia*”, separata da Revista Lusíada de Ciência e Cultura, U.L., Porto, 2000, p. 139 e ss.

A *transparência* envolve-se ainda nos processos de decisão dos governos e das instâncias regulamentadoras na elaboração de normas que disciplinem o sector coenvolvido:

- o financiamento base do serviço universal
- os encargos com as atribuições de serviço universal a suportar pelas empresas.

1.2.7. O princípio da equidade

Se o fornecimento dos produtos ou a prestação dos serviços for assegurado por diferentes empresas, impõe-se que se estabeleça uma concorrência real e leal, essencial, de resto, por forma a garantir um sistema uniforme que proporcione condições as mesmas entre operadores/fornecedores e designadamente um acesso equitativo às infra-estruturas. O acesso dos consumidores aos serviços garantir-se-á por meio de normas que assegurem uma concorrência leal e por padrões de normalização que propiciem a liberdade de acesso.

A igualdade pressupõe que se trate *igualmente o igual e desigualmente o desigual*. Só assim a *igualdade* se manifestará em seu esplendor.

1.2.8. O direito de representação (e de participação activa)

Normas devem ser editadas por forma a garantirem a consulta adequada das instituições e a participação activa dos consumidores nos processos de decisão. Ainda que divirjam na sua constituição as estruturas associativas, o princípio fundamental da independência das instituições de consumidores deve tornar-se condição *sine qua non* para a participação em todos os projectos que se instaurem (as associações-empresa que se não revejam em processos de autenticidade e genuidade devem ser arredadas de um qualquer processo do jaez destes).

1.2.9. O direito a entidades independentes de regulamentação

A Comissão Europeia manifesta-se peremptoriamente no sentido de se constituírem organismos que não dependam nem dos governos, tão pouco das empresas e que disponham de recursos apropriados, de poderes sancionatórios e de atribuições claramente definidas para que o distanciamento das somas de interesses coenvolvidos se afirme indefectivelmente. O Comité de Consumidores considera, porém, como essencial que as *associações de consumidores* participem activamente nas decisões que de todo lhes respeitem.

1.2.10. Resolução de litígios

Os Estados-membros deverão prever sistemas gratuitos e amigáveis de composição de interesses, mecanismos de indemnização em caso de prejuízos causados aos consumidores, resolução imparcial dos litígios que persistam, de molde a que

se dispense uma justiça célere, segura, eficaz e graciosa para que não advenham para os consumidores quaisquer gravames sempre que em causa se achem os seus direitos. Uma justiça acessível e pronta, afinal, que garanta os consumidores contra todos os bloqueios que se lhes deparem.

As *directrizes* que no Livro Branco da Comissão Europeia, de 12 de Maio de 2004, figuram, porém, sob a epígrafe “os serviços de interesse geral - por uma política nova e coerente”, reconduzem-se a um sem número de pontos, objecto ainda de ponderação no Parlamento como no Conselho da União Europeia⁶.

2. O princípio fundamental da protecção dos interesses económicos do consumidor e sua expressão no direito positivo português

2.1. Consagração – corolários

O princípio da *protecção dos interesses económicos do consumidor* desfruta, entre nós, de consagração constitucional: tem o seu assento no n.º 1 do artigo 60 da Constituição Portuguesa. O conceito que dele traça a lei ordinária *in casu*, a LC – *Lei do Consumidor* –, em Portugal, é, por um lado, redutor e, por outro, basta-se com meras expressões de todo não exaustivas, *i.é.*, meramente exemplificativas, ante a amplitude das relações jurídicas de consumo – os actos e os contratos a que se adscrevem os consumidores.

No plano de que se trata se conceitua o princípio como o n.º 1 do artigo 9º o faz: “O consumidor tem direito à protecção dos seus interesses económicos, impondo-se nas relações jurídicas de consumo a igualdade material dos intervenientes, a lealdade e a boa fé, nos preliminares, na formação e ainda na vigência dos contratos.” E, de entre as modelações que assume, realce para:

- a proibição de negócios ligados⁷
- a proibição de negócios jurídicos forçados

⁶ Eis os aspectos aí definidos: respeitar a diversidade num quadro coerente; esclarecer e simplificar o quadro jurídico relativo à compreensão das obrigações de serviço público; fornecer um quadro claro e transparente para a selecção das empresas encarregadas de um serviço de interesse geral; reconhecer plenamente o interesse geral nos serviços sociais e de saúde; analisar os resultados e avaliar o funcionamento dos serviços; rever as políticas sectoriais; reflectir as políticas internas da União Europeia na política comercial e internacional; promover os serviços de interesse geral na cooperação para o desenvolvimento.

⁷ Fenómeno a que se assiste com inusitada frequência no domínio dos serviços de interesse geral, como no que tange à *energia eléctrica* em que o fornecedor promove a mediação de seguros das instalações eléctricas dos consumidores; as *empresas de telecomunicações móveis* negociam os aparelhos e associam à operação determinados planos de prestação de serviços; *fornecedores de gás de cidade* que aliam ao fornecimento do combustível o material de queima.

- a proibição da oclusão do período de reflexão ou ponderação em negócios celebrados fora de estabelecimento
- a reposição do equilíbrio posicional nos negócios celebrados com os prestadores de serviços públicos essenciais⁸.

Por corolário se entende “a consequência directa e necessária de uma verdade já demonstrada”. Um sem número de corolários se poderá extrair do princípio-regra. Um há, porém, que por nuclear se tem de afirmar categoricamente. A saber: “o consumidor paga só o que consome, na exacta medida em que e do que consome”. O que significa que o aluguer do contador, tanto na água, como na energia eléctrica ou no gás, as taxas de assinatura nas comunicações electrónicas, os consumos mínimos em cada um dos segmentos se têm de considerar proscritos (ou são de todo de proscrever), como ora emerge da Lei 12/2008, de 26 de Fevereiro.

Daí que se imponha, em geral, às empresas ou aos serviços a adopção de um sistema de contabilidade analítica de molde a saber-se, em rigor, o preço de exploração do produto ou serviço para que se abandone a prática de serviços artificiais e de alcavalas outras que constituem *taxas* ou *impostos* decretados à revelia dos princípios e das coordenadas de um qualquer Estado de Direito⁹.

Manifestações do invocado princípio-regra se detectam em inúmeras hipóteses com expressa regulamentação nas leis que vigoram em Portugal, em particular a Lei de Protecção do Consumidor de Serviços Públicos Essenciais, ora denominados de *interesse geral* em homenagem à evolução conceitual operada na União Europeia, e se materializam, entre outros, em proibições de pendor vário, a saber:

- a insusceptibilidade da suspensão ou da interrupção de fornecimento sem se facultar ao consumidor, com razoável antecedência, os meios de defesa que lhe permitam impugnar a decisão ou regular as prestações indébitas eventualmente subsistentes;
- a exigência de uma facturação completa, discriminada e exhaustiva, em todas e quaisquer circunstâncias, com a minúcia requerida, e que garanta o consumidor contra deficiências, erros, omissões;
- a possibilidade de quitação parcial quando haja parcelas impugnáveis na

⁸ Cfr. o n.º 8 do artigo 9.º da LC que reza: “Incumbe ao Governo adoptar medidas adequadas a assegurar o equilíbrio das relações jurídicas que tenham por objecto bens e serviços essenciais, designadamente água, energia eléctrica, gás, telecomunicações e transportes públicos”.

⁹ Manifestação recente do recurso ao *princípio-regra da protecção dos interesses económicos* protagonizou-a o Governo de Madrid que pôs imperativamente termo a desmedidas práticas de preços tanto nos lugares de *estacionamento automóvel*, como nas *telecomunicações móveis* (*telefonía celular*), em que se veda a possibilidade, até então silenciada, de por *um minuto* se cobrar *uma hora* ou por *um segundo* se cobrar *um minuto*, respectivamente.

mesma factura, de molde a pagar-se o que se tem por pacífico e a pôr em causa o remanescente sem que tal constitua o consumidor em mora;

- a faculdade de se rejeitar o pagamento de montantes outros sempre que se trate de produtos ou serviços funcionalmente dissociáveis carregados numa – e numa só – factura;
- a proibição de consumos mínimos (no quadro do corolário de que *se pagará só o que se consome na exacta medida em que e do que se consome*);
- a garantia do respeito pelo equilíbrio dos orçamentos domésticos ante o estabelecimento de curtos prazos de prescrição e de caducidade (decadência);
- elevados padrões de qualidade sob pena de responsabilidade contratual por cumprimento defeituoso.

O princípio comporta, em geral, plúrimas expressões. Não se esgotam, pois, nas que houve o ensejo de enunciar.

2.2. O princípio e suas modelações

2.2.1. O direito de participação - expressão do modelo democrático de estrutura do poder

A Constituição da República contempla o direito de participação e consulta, no nº 1 do seu artigo 60.

A Lei do Consumidor, na alínea *h*) do seu artigo 3º, prevê como direito do consumidor, o de “*participação, por via representativa, na definição legal ou administrativa dos seus direitos e interesses*”.

E no artigo 15 se conceitua que “*o direito de participação consiste, nomeadamente, na audição e consulta públicas, em prazo razoável, das associações de consumidores no tocante às medidas que afectem os direitos ou interesses legalmente protegidos dos consumidores*”.

E, no que aos direitos outorgados às associações de consumidores se reporta, registo para o que figura no artigo 18 e que, em suma, se pode compendiar em se reconhecer:

- o estatuto de parceiro social em matérias que respeitem à política de consumidores;
- direito de antena na rádio e na televisão;
- *direito de representar os consumidores no processo de consulta e audição públicas a realizar no decurso da tomada de decisões susceptíveis de afectar os direitos e interesses dos consumidores;*

- o direito a solicitar a apreensão e retirada de bens do mercado ou a interdição de serviços lesivos dos direitos e interesses dos consumidores;
- o direito a corrigir e a responder ao conteúdo de mensagens publicitárias;
- *direito a participar nos processos de regulação dos preços de fornecimento de bens e prestação de serviços essenciais, nomeadamente nos domínios da água, energia, gás, transportes e telecomunicações;*
- *direito a solicitar os esclarecimentos sobre as tarifas praticadas e a qualidade dos serviços, por forma a poderem harmonizar-se sobre umas e outras;*
- direito a solicitar aos laboratórios oficiais a realização de análises sobre o estado de conservação e demais características dos bens destinados ao consumo público e de tornarem públicos os correspondentes resultados;
- direito à presunção de boa fé das informações pelas associações prestadas;
- direito à acção popular.

No que em particular se refere aos *serviços de interesse geral*, a Lei nº 23/96, de 26 de Julho, consagra *expressis verbis* o *direito de participação* das instituições de consumidores que relevam da sociedade civil, definindo *redundantemente*, porém, que:

- têm direito de ser consultadas quanto aos actos de definição do enquadramento jurídico dos serviços públicos e demais actos de natureza genérica que venham a ser celebrados entre o Estado, as Regiões Autónomas ou as autarquias e as entidades licenciadas;
- para o efeito, projectos e propostas terão de ser objecto de comunicação adequada e oportuna (tempestiva) por forma a pronunciarem-se em lapso que não poderá ser inferior a 15 dias;
- têm ainda o direito de ser ouvidas relativamente à definição das grandes opções estratégicas das empresas concessionárias do serviço público, desde que o serviço seja prestado em regime de monopólio de facto ou de direito.

O que ocorre é que o preceito permanece *letra morta*, preteridos que são os direitos das instituições representativas dos consumidores, consideradas sempre como elementos estranhos às estratégias e a actos de gestão de empresas com manifesto pendor autocrático de poder.

A arquitectura do ordenamento assenta em uma traça notável que se ignora permanentemente por conveniência ou ignorância inexcusável das empresas de base ou concessionárias e/ou por inépcia das instituições de consumidores que não ultrapassam os quadros de debilidade endémica ou de inapetência interventiva que se lhes associa, não raro fruto de fragilidades estruturais e materiais que lhes são inerentes.

O que se volve na perpetuidade das agressões de que padecem os consumidores

nos seus direitos e interesses legitimamente protegidos. O *direito de participação* é incómodo – para o Estado e demais entes públicos, como para as empresas concessionárias de serviços públicos.

Daí que seja *deliberadamente* obliterado. Nem sequer entidades com responsabilidades manifestas, como é o caso do Ministério Público, se propõem encetar iniciativas tendentes à promoção dos interesses, como à protecção dos direitos do consumidor, quando o seu estatuto lhe impõe o *poder-dever* de agir *de officio*¹⁰. E desafortunadamente tal se não regista neste particular. Outro tanto no que tange ao Instituto do Consumidor (extinto e substituído, entretanto, em 2007 pela Direcção-Geral do Consumidor), a que incumbe a execução das políticas gizadas pelos Governos neste domínio e que é de análogo modo *titular do direito de acção colectiva* (acção inibitória), de que jamais lançou mão... *como se se vivesse no melhor dos mundos!*

2.2.2. A cláusula geral da boa-fé

A *boa-fé* constitui princípio geral consignado na Lei do Consumidor. Aí se exprime, no quadro do princípio da protecção dos interesses económicos do consumidor, a igualdade material dos contraentes por oposição à igualdade meramente formal, apanágio, de resto, dos códigos civis novecentistas e que o Código Civil português da segunda metade do século XX inequivocamente consagra.

Aí se consigna que subjacentes aos preliminares, à formação e no decurso da vida dos contratos, se achem *lealdade* e *boa-fé*: a *boa-fé* nas vertentes porque se desdobra, saber, a *objectiva* e a *subjectiva*, ante a orientação perfilhada nos ordenamentos jurídicos pós-modernos, como emerge, aliás, da *LCGC – Lei das Condições Gerais dos Contratos* de 25 de Outubro de 1985.

Aí se ponderam os valores fundamentais do direito, relevantes ante a concreta hipótese de facto *controvertida* e, em particular,

- a confiança suscitada nas partes, pelo sentido global das condições gerais em causa, pelo processo de formação do contrato singular celebrado, pelo sentido e alcance que nele se encerram e pelos demais elementos atendíveis – e, nesse particular se perspectiva a *boa-fé objectiva*;
- e o objectivo que os contraentes visam atingir negocialmente, logrando-se a sua

¹⁰ Cfr. artigo 20 da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho, que prescreve *imperativamente*: “Incumbe também ao Ministério Público a defesa dos consumidores no âmbito da presente lei e no quadro das respectivas competências, intervindo em acções administrativas e cíveis tendentes à tutela dos interesses individuais homogêneos, bem como de interesses colectivos ou difusos dos consumidores”.

concretização à luz do tipo contratual adoptado – e aqui radica a consideração da *boa-fé subjectiva* que perpassa obviamente, como se acentuou, os ordenamentos jurídicos axiologicamente fundados e a que não escapam hodiernamente os dos consumidores, qualquer que seja a latitude em que se situem.

A *Lei de Protecção do Consumidor de Serviços Públicos Essenciais* estabelece inequivocamente – em reforço do princípio geral plasmado na LC – que: “O prestador de serviço deve preceder de boa-fé e em conformidade com os ditames que decorrem da natureza pública do serviço, tendo igualmente em conta a importância dos interesses do consumidor que se pretende proteger”.

E é o *princípio ou a cláusula geral da boa fé* que deve iluminar as relações que se consubstanciem na órbita dos serviços de interesse geral, como se tem por imperativo.

2.2.3. O dever de informação a que se adscrevem os fornecedores: a obrigação geral de informação

O consumidor tem, de harmonia com a Constituição e a Lei que em geral tutela o seu estatuto, *direito à informação para o consumo*¹¹. O *direito à informação* desdobra-se, em definição que suscita reparos, em:

- *informação em geral*
- *informação em particular*

Ao Estado incumbe (e bem assim às Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira e aos municípios) “*desenvolver acções e adoptar medidas tendentes à informação em geral ao consumidor; de forma a que possa o consumidor dominar os direitos que se lhe outorgam*”¹².

Para além da *informação em geral*, ao consumidor se confere um *direito à informação em particular*¹³, que - no seu *contrapolo* - se traduz na imposição de *deveres* ao produtor, importador, distribuidor e fornecedor final.

De tal sorte que o nº 1 do invocado dispositivo prescreve:

O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto nas negociações como na celebração de um contrato, informar de forma clara, objectiva e adequada o consumidor,

¹¹ Cfr. Lei 24/96, de 31 de Julho – artigo 3º, alínea d).

¹² Cfr. Lei 24/96, de 31 de Julho – nº. 1 do artigo 7º.

¹³ Cfr. Lei 24/96, de 31 de Julho – artigo 8º.

nomeadamente, sobre características, composição e preço do bem ou serviço, bem como sobre o período de vigência do contrato, garantias, prazos de entrega e assistência após o negócio jurídico.

E o nº 2 estatui:

A obrigação de informar impende também sobre o produtor, o fabricante, o importador, o distribuidor, o embalador e o armazenista, por forma que cada elo do ciclo produção-consumo possa encontrar-se habilitado a cumprir a sua obrigação de informar o elo imediato até ao consumidor, destinatário final da informação.

No que tange, porém, ao domínio dos outrora denominados *serviços essenciais*, como que se observa um *reforço do dever de informação* que impende sobre o prestador do serviço ao consagrar-se imperativamente e, em geral, que o fornecedor *deve informar convenientemente a outra parte das condições em que o serviço é fornecido e prestar-lhe todos os esclarecimentos que se justifiquem de acordo com as circunstâncias*¹⁴.

E, no que em particular se refere aos operadores dos serviços de comunicações electrónicas, impõe-se que informem regularmente, de modo tempestivo e eficaz, os consumidores sobre as tarifas aplicáveis aos serviços prestados, designadamente as respeitantes à comunicação entre a rede fixa e a rede móvel.

De registar *de facto* que os ditames da lei mais não constituem que autêntica *letra morta*... já que o dever *acrescido* de informação não é actuado *quotidie*, como elementarmente se imporia.

Daí a ignorância em que permanece, em geral, o consumidor, com reflexos na sua bolsa, atreito a planos inoportáveis de tarifários, à revelia do princípio da protecção dos interesses económicos de que a igualdade material dos contraentes - nas relações entre fornecedor e consumidor, como da posição relativa dos consumidores entre si - é um dos postulados. O caos, porém, está neste domínio instalado.

2.2.4. Os padrões de qualidade a que se vinculam os fornecedores: a obrigação geral de qualidade

A qualidade constitui, no ordenamento jurídico português, direito com foros de

¹⁴ O dever de informação que surge destarte reforçado, está, no entanto, em consonância com o que se estabelece no domínio da *cognoscibilidade* (comunicação e informação) no âmbito dos contratos formados com base em condições gerais constantes de formulários pré-estabelecidos.

Cfr. DL 446/85, de 25 de Outubro, artigos 5º e 6º.

tutela constitucional, tal a configuração do n° 1 do artigo 60 do Texto Fundamental. E a LC consagra um dispositivo à *qualidade*, a saber, o artigo 4° cujo n° 1 preceitua o que os autores e as escolas aceitam pacificamente:

[...] os bens e serviços votados ao consumo devem ser aptos a satisfazer os fins a que se destinam e produzir os efeitos que se lhes atribuem, segundo as normas legalmente estabelecidas ou, na falta delas, de modo adequado às legítimas expectativas do consumidor.

A *não-qualidade* é, por via de regra, nos efeitos patrimoniais negativos que provoca, nefasta para o fornecedor. Nanja no que aos serviços de interesse geral se reporta. Haja em vista a ausência de cobertura do serviço móvel de telecomunicações que é factor potenciador de receitas acrescidas para os operadores omissos, já que, em lugar de um impulso inicial, haverá – até se estabelecer uma qualquer comunicação – que multiplicar à exaustão os impulsos com vantagens acrescidas para quem, afinal, negligencia os seus deveres funcionais e ou contratuais. É da experiência quotidiana de cada um e todos, razão por que eventuais considerações suplementares serão naturalmente supérfluas. A *não-qualidade* é, pois, vantagem, ilícita, de resto, dos operadores contumazes e relapsos. O que é um manifesto contra-senso, em particular quando de todos os quadrantes se assevera que os *custos da não-qualidade* são *ruinosos* para os operadores económicos que assentam as suas estratégias na defecção dos *poderes-deveres* a que se adscvem e no esvaziamento dos correlativos direitos dos consumidores.

No particular dos *serviços de interesse geral* (que *aqui* ou *além*, nos instrumentos emanados da União Europeia, aparecem qualificados de *essenciais...*), a *Lei de Protecção do Consumidor de Serviços Públicos Essenciais de 26 de Julho de 1996* impõe aos operadores, no seu artigo 7°, *elevados padrões de qualidade*, prescrevendo que neles se deve incluir o grau de satisfação dos consumidores, especialmente quando a fixação do preço “*varie em função desses padrões*”(?).

Ainda que se trate de obrigações ou deveres principais, que não meramente acessórios, como se sufragava em distinta perspectiva da teoria geral dos contratos, a *obrigação geral de segurança* deveria surgir autonomamente, que não em associação preferencial com a *qualidade e eficácia*. De qualquer sorte, a *obrigação geral de segurança* desfruta também de lugar de realce neste domínio.

2.2.5. A formação do contrato

O modelo do contrato reveste a forma de contrato de adesão com base em formulário pré-redigido, definido por lei, por provisão da entidade reguladora ou

do próprio fornecedor. Às condições gerais presentes nos formulários, se aprovadas pelo legislador, não se aplicam as disposições da LCGC – *Lei das Condições Gerais dos Contratos* (Decreto-Lei nº 446/85, de 25 de Outubro, com as alterações que, entretanto, se introduziram) por exclusão expressa do seu artigo 3º,¹⁵ mas é susceptível de se suscitar a inconstitucionalidade material ou orgânica perante os tribunais se ocorrer a violação de qualquer dos preceitos da Lei Fundamental e perante os tribunais administrativos se as cláusulas enfermarem de qualquer ilegalidade.

A LCGC aplica-se nos mais casos, impondo-se quer a sindicância das condições gerais constantes dos formulários em circulação através da acção inibitória, quer das cláusulas insertas em *contratos singulares* mediante as *acções de declaração de nulidade* previstas no artigo 24¹⁶.

Tratando-se de contratos singulares, mister será apurar se os pressupostos de *validade* e *eficácia* das cláusulas se preenchem ou não. A perquirição dos pressupostos ter-se-á de efectuar com base na indagação de cada um deles, a saber:

- a *cognoscibilidade*, nos planos da comunicação¹⁷, como no da informação¹⁸
- a *legibilidade*¹⁹

¹⁵ O artigo 3º da lei em epígrafe prescreve:

“O presente diploma não se aplica:

- a) A cláusulas típicas aprovadas pelo legislador
- b) A cláusulas que resultem de tratados ou convenções internacionais vigentes em Portugal;
- c) A contratos submetidos a normas de direito público;
- d) A actos de direito da família ou do direito das sucessões;
- e) A cláusulas de instrumentos de regulamentação colectiva de trabalho.

¹⁶ Sob a epígrafe “declaração de nulidade” prescreve o dispositivo: “as nulidades previstas neste diploma são invocáveis nos termos gerais”.

¹⁷ O artigo 5º da LCGC estabelece:

“1. As cláusulas contratuais gerais devem ser comunicadas na íntegra aos aderentes que se limitem a subscrevê-las ou a aceitá-las.

2. A comunicação deve ser realizada de modo adequado e com a antecedência necessária para que, tendo em conta a importância do contrato e a extensão e complexidade das cláusulas, se torne possível o seu conhecimento completo e efectivo por quem use de comum diligência

3. O ónus da prova da comunicação adequada e efectiva cabe ao contratante que submeta a outrem as cláusulas contratuais gerais.”

¹⁸ O artigo 6º, em tema de informação, define:

“1- O contratante que recorra a cláusulas contratuais gerais deve informar, de acordo com as circunstâncias, a outra parte dos aspectos nelas compreendidos cuja aclaração se justifique.

2- Devem ainda ser prestados todos os esclarecimentos razoáveis solicitados.”

¹⁹ A alínea a) do nº 2 do artigo 9º da LC precisa:

“Com vista à prevenção de abusos resultantes de contratos pré-elaborados, o fornecedor de bens e o

- *a inteligibilidade*²⁰
- *a contextualidade*²¹
- *a vinculatividade*²²

Ante os efeitos factuais da *inobservância* de qualquer dos pressupostos, a saber, os da *exclusão das cláusulas apostas nos contratos singulares* de que se trata, os *contratos* – note-se, os *contratos* – poderão ter-se, a despeito, como *válidos* ou achar-se feridos de *nulidade*, sem se descuidar que, a não haver sequer *corpus* – o que raramente ocorrerá nas hipóteses em análise –, a *inexistência jurídica* sobrevirá.

É essa, afinal, a solução aparelhada no artigo 9º da LCGC, depois de adequado esforço de integração e de interpretação dos negócios jurídicos, nos termos gerais²³.

Só após a análise formal destarte consubstanciada - e se se concluir pela *validade do contrato* – é que se procederá à análise material ou substancial das cláusulas que remanescem do formulário pré-redigido a partir do seu confronto, sucessiva e pontualmente, com as listas negras e cinzentas das cláusulas proibidas e, em seguida, aferindo-se, se for o caso, a sua *geometria* pela régua da *boa fé* por qualquer dos lados – o *objectivo* e o *subjectivo*.

2.2.6. O preço. A caução

Onde subsistir a concorrência, a formação do preço decorrerá da regra de ouro do mercado: “preço é o resultado do livre jogo da oferta e da procura”. Conquanto se verifiquem distorções de tomo no que tange às *telecomunicações (serviço fixo*

prestador de serviços estão obrigados:

à redacção clara e precisa, em caracteres facilmente legíveis, das cláusulas contratuais gerais, incluindo as inseridas em contratos singulares.”

²⁰ É a parte primeira do preceito no passo precedente transcrito que à inteligibilidade se reporta.

²¹ Cfr. a alínea c) do artigo 8º da LCGC, a saber: “Consideram-se excluídas dos contratos singulares as cláusulas que, pelo contexto em que surjam, pela epígrafe que as precede... passem despercebidas a um contratante normal, colocado na posição do contratante real.”

²² Cfr. a alínea d) do artigo referenciado na nota anterior, que reza assim:

“Consideram-se excluídas dos contratos singulares as cláusulas inseridas em formulários, depois da assinatura de algum dos contratantes”.

²³ É o artigo 9º da LCGC que rege neste particular, sob a epígrafe “subsistência dos contratos singulares”:

“1- Nos casos previstos no artigo 8º os contratos singulares mantêm-se, vigorando na parte afectada as normas supletivas aplicáveis com recurso, se necessário, às regras de integração dos negócios jurídicos.

2- Os referidos contratos são, todavia, nulos quando, não obstante a utilização dos elementos indicados no número anterior, ocorra uma indeterminação insuprível de aspectos essenciais ou um desequilíbrio nas prestações gravemente atentatório da boa fé.”

de telefone) sempre que, em mercado aberto e em concorrência, a empresa que embolsa as *taxas de assinatura* delas se apropria para as aplicar a seu bel talante²⁴, o facto é que a Agência Regulatória e a Autoridade da Concorrência se não podem distrair, sob pena de *oferecerem de bandeja* um autêntico *favor juris* ao monopólio de antanho que pretende, assim, manter uma posição relevante de domínio.

Ponto é que se não desvirtuem as regras de mercado. E a Administração Pública, directa ou indirecta, não avante os monopólios de ontem em detrimento dos operadores que consigo concorrem em situação de desproporção natural. E por de monopólio natural se tratar, os preços devem, em princípio, obedecer a sistema distinto – de *preço livre a preço convencionado ou acordado*.

Preço contratado, convencionado ou acordado é o que resulta de negociações multilaterais em que se envolve o fornecedor, a associação de interesses económicos a que se religa o domínio visado, o instituto regulador, a Direcção-Geral de Empresa, as associações de consumidores de interesse genérico ou específico de âmbito nacional.

Se as associações de consumidores não forem notificadas para tomar parte nas negociações, os preços que se definirem padecerão de *nulidade* por aplicação da regra geral segundo a qual os *negócios jurídicos* (é de um verdadeiro contrato multilateral que se trata) *celebrados contra disposição legal de carácter imperativo são nulos de pleno direito*.

Às associações de consumidores não é lícito se lhes solicite tão-só mero parecer em resultado de uma qualquer consulta. As associações têm de participar: *e participar é tomar parte nas negociações*, sob pena de se não formar, na circunstância, o preço. O reclamado direito das associações de consumidores decorre da alínea *h*) do n.º 1 do artigo 18 da LC, que se exprime imperativamente nesse sentido²⁵.

²⁴ “A Portugal Telecom (PT) vai lançar uma “flat rate” (tarifa fixa) de 29,90 euros por mês, que vai permitir aos utilizadores realizarem chamadas telefónicas de voz pela rede fixa com duração ilimitada. Esta é uma das principais novidades do novo plano tarifário que será hoje apresentado pela PT e que elimina, na prática, a diferença que existe entre chamadas locais e regionais.

Este novo plano de preços, denominado PT Total, incorpora o valor da assinatura (15,30 euros) mais um adicional de 14,60 euros. Os quatro milhões de clientes da rede fixa podem, a partir de dia 10 de Outubro (segunda-feira), ligar o 16200 e mudar para este novo plano sem custos acrescidos, com o direito de falar por tempo ilimitado dentro da rede fixa PT.

Fonte da PT disse ao CM que a “intenção da PT é acrescentar valor na rede fixa”, uma intenção que sempre foi reafirmada por Miguel Horta e Costa.

Pela primeira vez, o regulador (ANACOM) terá dado “luz verde” a este tipo de produto, depois de ter vetado a iniciativa da PT de oferecer aos seus clientes da rede fixa chamadas gratuitas ao fim-de-semana.

A PT tem 1200 planos tarifários diferentes”.

²⁵ A alínea de que se trata expressa inequivocamente a orientação traçada:

Trata-se de uma manifestação eloquente do direito de representação conferido às associações de consumidores, como noutro passo se assinalou, nos artigos 3º e 5º da LC e que artigo 18 delinea com a minúcia requerida: na sua concepção, o sistema tende a contemplar os distintos interesses em presença. No entanto, as associações de consumidores não são, em geral, tidas nem havidas na formação do preço, com a amplitude que a lei impõe ou exige: na *água*, são as *assembleias municipais* que decretam o preço, ainda que de empresas privadas concessionárias do serviço público de distribuição de água predial se trate; na *energia eléctrica* é a *entidade reguladora* que o estabelece; nas *telecomunicações*, nos aspectos restritos não negociáveis directamente, é também a *entidade reguladora*, outrotanto se observando no que tange aos *serviços postais*²⁶.

Ou seja, há uma subversão autêntica do processo em detrimento do estatuto do consumidor, na sua vertente patrimonial. No que se prende à *caução*, ou seja, ao montante que o consumidor deveria antecipar para garantir o fornecimento, de considerar que de há algum tempo a esta parte²⁷ se excluiu a caução em geral imposta, mantendo-se tão somente para as situações em que o consumidor indêbito pretenda manter o contrato, como forma de penalização pelo não cumprimento registado.

2.2.7. Facturação pormenorizada, discriminada ou detalhada

A *Lei de Protecção do Consumidor de Serviços Públicos Essenciais*, ao formular uma tal exigência, pôs termo a uma *praxis* demolidora, a saber, a da apresentação de *facturas cegas* aos consumidores que, ainda que se socorressem de contadores que teriam de pagar à parte, em caso de divergência, a leitura da empresa prevaleceria, que não a do *contador* servido onerosamente pela própria empresa ao consumidor.

A lei representou uma ruptura de saudar e obrigou a empresa a um investimento vultoso de molde a que os direitos do consumidor se cumprissem em plenitude em um tal plano. E a empresa repetia incessantemente que um tal controlo era insusceptível de se efectuar.

“as associações de consumidores gozam do direito de participar nos processos de regulação de preços de fornecimento de bens e de prestações de serviços essenciais, nomeadamente nos domínios da água, energia, gás, transportes e telecomunicações, e a solicitar os esclarecimentos sobre as tarifas praticadas e a qualidade dos serviços, por forma a poderem pronunciar-se sobre elas”.

Além disso, a alínea g), que lhe precede, consagra ainda o: “direito a serem esclarecidas sobre a formação dos preços de bens e serviços, sempre que o solicitem”.

²⁶ Os conselhos tarifários em que participam teoricamente (?) os consumidores relevam dos diplomas legais que instituem os reguladores – DL 4/97, de 20 de Fevereiro e DL 309/2001, de 7 de Dezembro e diplomas complementares.

²⁷ Cfr. Decreto-Lei n.º 195/99, de 8 de Junho.

A Directiva 97/66/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 15 de Dezembro de 1997²⁸, transposta, porém, para o ordenamento jurídico pátrio pela Lei nº 69/98, de 28 de Outubro, em tema de *dados pessoais e protecção de privacidade no sector das telecomunicações*, corrobora um tal mandamento ao estabelecer o princípio segundo o qual “*o assinante tem o direito de receber facturas detalhadas ou não detalhadas*”.

E acrescenta, “no caso de ter optado pela facturação detalhada, o assinante tem o direito de exigir do operador a supressão dos últimos quatro dígitos. No entanto, as chamadas facultadas ao assinante a título gratuito, incluindo as que se dirigem ao serviço de emergência ou de assistência, não devem constar da facturação detalhada”.

O legislador entendeu, porém, regulamentar o dispositivo neste particular consignado pelo Decreto-Lei nº 230/96, de 29 de Novembro, que de forma singular prescreve que a facturação

é fornecida sem qualquer encargo quando o utente for uma pessoa singular, nos seguintes casos:

- sempre que uma factura não detalhada seja objecto de reclamação;
- mediante pedido escrito do utente, válido pelo período de um ano.

A facturação detalhada deve identificar cada chamada e o respectivo curso.

A facturação só é, pois, gratuita para os consumidores singulares. Será onerosa para as *pessoas colectivas* e para as *sociedades comerciais*. A menos que os valores sejam contestados, caso em que a emissão da factura detalhada se processará graciosamente. Afigura-se-nos, porém, que, a despeito das desigualdades patentes, a gratuitidade deveria atingir não só os consumidores como os demais entes que na circunstância e neste específico domínio se lhes equiparam. Porque pressuposto do direito de quitação. E porque o ónus dos impulsos imputados aos consumidores cabe aos operadores de telecomunicações. É facto que a emissão das facturas se repercute naturalmente nos encargos gerais e, em última análise, ainda que de forma esbatida, reflecte-se na factura global de cada um e todos.

2.2.8. A recusa de pagamento de serviços funcionalmente dissociáveis que surgem amiúde facturados em conjunto

As entidades ou empresas concessionárias de *serviços de interesse geral*

²⁸ A Directiva 2002/58/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de Julho de 2002, revogou, entretanto, a Directiva 97/66/CE, e foi transposta para o ordenamento jurídico nacional pela Lei nº 41/2004, de 18 de Agosto.

facturam, não raro, em um só documento prestações que ou são indevidas ou são de duvidosa legitimidade, como é o caso do denominado *serviço de valor acrescentado*, mais tarde, *audiotexto*, (no Brasil, as linhas 900), que constitui fonte privilegiada de locupletamento de empresas, associadas, de resto, ao monopólio das telecomunicações que facturava por serviço *imposto* sem eventual manifestação de vontade do consumidor, a despeito de, em determinada altura, haver norma expressa que jamais se cumpriu.

E os tribunais – dos de instância ao Supremo Tribunal de Justiça –, decidindo *contra legem* fustigaram consumidores inocentes condenando-os a satisfazer autênticas *somas caladas* quando nem sequer havia contrato de base ou extensão do contrato de fornecimento de um *serviço público essencial*, como era, ao tempo, o de telecomunicações²⁹. E foi preciso que, em surpreendente viragem, o Supremo Tribunal de Justiça, arrancando de uma apodíctica asserção de que “só há responsabilidade contratual, se houver contrato”³⁰, decretasse a absolvição do pedido de um dos consumidores-demandados, para se sofream os ímpetos, afinal, de quem manda sistematicamente *princípios* e *valores* às malvas para, com o *beneplácito* dos tribunais, se avantajam ilicitamente.

O dispositivo em que ancora a faculdade de rejeição do que se houver por *controvertido* ou de todo *insubsistente* apresenta a moldura que segue:

O consumidor não fica obrigado ao pagamento de bens ou serviços que não tenha prévia e expressamente encomendado ou solicitado, ou que não constitua cumprimento de contrato válido, não lhe cabendo, do mesmo modo, o encargo da sua devolução ou compensação, nem a responsabilidade pelo risco de perecimento ou deterioração da coisa³¹.

²⁹ A Lei nº 5/2004, de 10 de Fevereiro, subtraiu do manto de tutela dos *serviços públicos essenciais* o serviço que se passou a denominar de “*comunicações electrónicas*”, reintegrado pela Lei 12/2008.

³⁰ O aresto do Tribunal da Relação de Coimbra é de 22 de Maio de 2002 e tem como relator o ora Conselheiro Pires da Rosa. O seu sumário é do teor seguinte:

“[...] II- Por conseguinte, não podia, nem pode ser exigido pelo operador ao assinante do posto fixo de telefone o pagamento relativo a chamadas de valor acrescentado ou de audiotexto, no caso deste não ter contratado esses serviços, uma vez que não há responsabilidade contratual onde não há contrato”.

O Supremo Tribunal de Justiça corrobora tal posição, aliás, saudada com particular veemência por nós:

“1. De acordo com o Regulamento de Exploração do Serviço Fixo de Telefone (RESFT97), o operador autorizado só pode facilitar o acesso aos serviços de valor acrescentado (SVA) se o utente o declarar expressamente.

2. Cabe ao operador o ónus da prova de tal declaração.

3. Não vale como tal, por não ter o significado de uma proposta de contrato, ainda que tácita, o facto de o utente ter feito uma ligação para um prestador de SVA.”

³¹ Cfr. Lei do Consumidor - nº 4 do artigo 9º.

2.2.9. A quitação parcelar

O direito à quitação que o Código Civil prevê no seu artigo 787 traduz-se em:

1. Quem cumpre a obrigação tem o direito de exigir quitação daquele a quem a prestação é feita, devendo a quitação constar de documento autêntico ou autenticado ou ser provida de reconhecimento notarial, se aquele que cumpriu tiver nisso interesse legítimo.
2. O autor do cumprimento pode recusar a prestação enquanto a quitação não for dada, assim como pode exigir a quitação depois do cumprimento.

As resistências experimentadas neste particular pelos consumidores traduziam-se na recusa à quitação sempre que ocorressem situações como as caracterizadas no ponto precedente. Recusa infundada, mas que constituía como que um dos modos de pressão tendentes à satisfação plena dos montantes facturados, ficando o consumidor desprovido de meio de prova do cumprimento parcelar da factura nos casos em que a facturação conjunta lesasse os seus interesses ou direitos através de parcelas inexigíveis ou de manifesta ou duvidosa legalidade.

Com o dispositivo de natureza injuntiva vertido neste particular, a lei prescreveu o óbvio e reforçou, aliás, os meios de tutela do consumidor ante os continuados gravames desferidos pelos fornecedores ao consumidor concreto individualmente considerado, à mercê dos monopólios naturais ou de facto ou dos oligopólios que em circunstâncias determinadas surgem no horizonte da massa de consumidores.

2.2.10. A proibição dos consumos mínimos e outros encargos como óbice a procedimentos fraudulentos dos monopólios naturais

A Lei de Protecção do Consumidor de Serviços Públicos³² estabelece *imperativamente a proibição da imposição e da cobrança de consumos mínimos*. O comando emerge de forma precípua do princípio-regra da *protecção dos interesses económicos do consumidor*.

E a persistência de acções tendentes à arrecadação de montantes a esse título, ainda que de forma dissimulada, é susceptível de configurar, na óptica do direito pátrio, *crime de especulação* previsto e punido pelo artigo 35 da Lei Penal do Consumo, como a designamos³³.

³² Lei n.º 23/96, de 26 de Junho – artigo 8.º.

³³ Decreto-Lei n.º 28/84, de 20 de Janeiro, que prevê, provendo, como segue:

“1 - Será punido com prisão de 6 meses a 3 anos e multa não inferior a 100 dias quem:

Os operadores económicos que exploram os serviços de interesse (económico) geral lançam, não raro, mão de *estratagemas* vários para à *contre-coeur* embolsarem valores que são autênticos *consumos mínimos*:

- no fornecimento de água: “*quotas de disponibilidade*”, “*tarifas de disponibilidade*”, “*tarifas de serviço*”, “*aluguer do contador*” (*hidrómetro*) ou *designações similares* que frustram o princípio na afirmação de que o “consumidor deve pagar só o que consome e na exacta medida em que (e do que) consome”.
- no que tange à energia eléctrica, “*taxa de potência*”, *aluguer do contador*.
- no que se refere ao gás de cidade, o monopólio apresenta de forma descarada uma rubrica cognominada “*termo fixo natural*”, de que os mais letrados *naturalmente* nem sequer sabem o sentido e alcance: mas que se trata de um *alcance*³⁴ em sentido próprio não se duvide.

No que às comunicações electrónicas toca, realce para a famigerada “*taxa de assinatura*”, que afronta *despudoradamente* o princípio-regra de que neste

a) Vender bens ou prestar serviços por preços superiores aos permitidos pelos regimes legais a que os mesmos estejam submetidos;

b) Alterar, sob qualquer pretexto ou por qualquer meio e com intenção de obter lucro ilegítimo, os preços que do regular exercício da actividade resultariam para os bens ou serviços ou, independentemente daquela intenção, os que resultariam da regulamentação legal em vigor;

c) Vender bens ou prestar serviços por preço superior ao que conste de etiquetas, rótulos, letreiros ou listas elaborados pela própria entidade vendedora ou prestadora do serviço;

d) Vender bens que, por unidade, devem ter certo peso ou medida, quando os mesmos sejam inferiores a esse peso ou medida, ou contidos em embalagens ou recipientes cujas quantidades forem inferiores às nestes mencionadas.

2 - Com a pena prevista no número anterior será punida a intervenção remunerada de um novo intermediário no circuito legal ou normal da distribuição, salvo quando da intervenção não resultar qualquer aumento de preço na respectiva fase do circuito, bem como a exigência de quaisquer compensações que não sejam consideradas antecipação do pagamento e que condicionem ou favoreçam a cedência, uso ou disponibilidade de bens ou serviços essenciais.

3 - Havendo negligência, a pena será a de prisão até 1 ano e multa não inferior a 40 dias.

4 - O tribunal poderá ordenar a perda de bens ou, não sendo possível, a perda de bens iguais aos do objecto do crime que sejam encontrados em poder do infractor.

5 - A sentença será publicada.”

³⁴ “Alcance”, segundo os dicionários, é também “desfalque, nas contas de funcionário ou empregado responsável: encontrou-se-lhe um alcance de muitos milhares de euros”.

passo se cura^{35,36}.

2.2.11. Princípio do equilíbrio dos orçamentos domésticos

A Lei do Consumidor, no nº 8 do seu artigo 9º, impõe ao Governo a adopção de medidas tendentes a assegurar o equilíbrio das relações jurídicas que por objecto tenham produtos e serviços essenciais, designadamente água, energia eléctrica, gás, telecomunicações e transportes públicos.

As empresas, após as perturbações experimentadas com a explosão urbana e o acesso a padrões outros de vida e do desmantelamento dos seus serviços, abandonaram a facturação regular decorrente da leitura dos instrumentos de medida disponíveis nos locais de fornecimento e enveredaram pela facturação por estimativa que gera fenómenos de *sobrefacturação* como de *subfacturação* com reflexos nos acertos

³⁵ Atente-se no teor de recente comunicado da ACOP - *Associação de Consumidores de Portugal* -, instituição de consumidores de âmbito nacional e interesse genérico que à promoção dos interesses e à protecção dos direitos dos consumidores se vota em Coimbra e de onde irradia para todo o território nacional:

“A ACOP - Associação de Consumidores de Portugal - manifesta-se contra a Assinatura Mensal das Telecomunicações, que a PT embolsa, porque entende que tal fere de morte o Princípio da Protecção dos Interesses Económicos do Consumidor.

O consumidor tem de pagar só o que consome e na exacta medida em que consome. Nada mais!

A Lei dos Serviços Públicos Essenciais em decorrência proíbe, entre outras práticas, a imposição e a cobrança de consumos mínimos.

E, no entanto, a norma permanece incumprida em determinados segmentos dos Serviços de Interesse Geral (serviços públicos essenciais).

Os consumidores em Portugal terão de se unir para acabar com esta pecha que enriquece, afinal, uma empresa que investe milhares de milhões no futebol profissional – BENFICA, PORTO, SPORTING... à custa das nossas taxas de assinatura...

Não pode equipa como o BENFICA, que diz ter 6 milhões de adeptos, que não são sócios, lograr obter via factura da PT o que não consegue pela mobilização de associados.”

³⁶ Com carácter interpretativo, veio a lume em 26 de Fevereiro pº pº, a Lei nº 12/2008, cujo artigo 8º prescreve na íntegra

“1- São proibidas a imposição e a cobrança de consumos mínimos.

2-É proibida a cobrança aos utentes de:

- a) Qualquer importância a título de preço, aluguer, amortização ou inspecção periódica de contadores ou outros instrumentos de medição dos serviços utilizados;
- b) Qualquer outra taxa de efeito equivalente à utilização das medidas referidas na alínea anterior, independentemente da designação utilizada;
- c) Qualquer taxa que não tenha uma correspondência directa com um encargo em que a entidade prestadora do serviço efectivamente incorra, com excepção da contribuição para o audiovisual;
- d) Qualquer outra taxa não subsumível às alíneas anteriores que seja contrapartida de alteração das condições de prestação do serviço ou dos equipamentos utilizados para esse fim, excepto quando expressamente solicitada pelo consumidor.

3- Não constituem consumos mínimos, para efeitos do presente artigo, as taxas e tarifas devidas pela construção, conservação e manutenção dos sistemas públicos de água, de saneamento e resíduos sólidos, nos termos do regime legal aplicável.”

pontuais que põem em causa o *princípio do equilíbrio dos orçamentos domésticos* porque afecta, quantas vezes, os montantes disponíveis para acudir aos encargos regulares da vida familiar.

Além disso, situações há em que, em lugar da facturação mensal, privilegia-se a facturação bimestral ou trimestral, o que nos casos da distribuição de água predial em que o tarifário se decompõe em escalões, a sua apresentação faz com que galgue os escalões (fenómeno que não se verificaria se o cômputo se processasse mês a mês), em detrimento manifesto da bolsa do consumidor.

Acresce que nos serviços energéticos os acertos só se efectuam, por vezes, mais de seis meses após os fornecimentos, com as desvantagens patrimoniais que ocorrem para a bolsa dos consumidores. De molde a obviar a inconvenientes tais, o monopólio da energia eléctrica presente de Vila Real a Vila Real de Santo António (de norte a sul) e da Figueira da Foz (do litoral) a Figueira de Castelo Rodrigo (ao interior norte) recriou um sem número de sistemas que terão de impor um aditamento ou apostilha ao contrato inicial de fornecimento de energia, o que em geral não sucede³⁷.

De assinalar que os modelos propostos visam satisfazer interesses empresariais, que figuram no “*cardápio*” oferecido pela empresa de distribuição de energia eléctrica com vantagens operativas próprias e em detrimento do consumidor. Não os dos consumidores, vítimas inocentes de um tarifário cada vez mais distorcido e agravado e, por outro, da ineficiência da empresa que por se não dotar de meios imprescindíveis a uma regular leitura dos instrumentos metrológicos transfere o ónus para os consumidores, flagelando-os exacerbadamente nos parcos valores que integram os reduzidos orçamentos domésticos. Fenómeno que se não pode dissociar da análise global, tanto mais que Portugal, três décadas após a triunfante revolução democrática, regista índices absolutamente demolidores de uma distância abissal dos quadros de uma qualquer democracia, na sua vertente social - um quarto da sua população *vegeta* esmagada entre os limiares da pobreza e da miséria, sendo que o salário médio é da ordem dos 600 euros/mês.

Discutia-se do antecedente se se aplicaria ou não aos fornecimentos de energia eléctrica o artigo 890 do Código Civil, segundo o qual nos contratos de compra e venda de coisas sujeitas a contagem, pesagem e medição o direito do recebimento da diferença do preço caducaria em seis meses³⁸.

³⁷ Sistemas como os da conta combinada, conta certa, auto-leitura, se apresentam agora à disposição dos consumidores.

³⁸ O instituto luso da *caducidade* (Código Civil: artigos 298 e 299 e 328 a 333) corresponde, no direito brasileiro, à decadência.

O Código Civil, no que em particular respeita à disciplina da compra e venda, manda aplicar o seu regime aos contratos análogos. E análogo é o conceito de contrato de fornecimento (*suministrazione*) que no direito português não dispõe de regime próprio ou especial.

No entanto, a despeito de a *água* se considerar obviamente um *produto* e, do mesmo passo, a *energia eléctrica*, o facto é que o Supremo Tribunal de Justiça se dividiu perante concretas espécies de facto que ante si se suscitaram.

Arestos há em que se conclui pela inaplicabilidade dos dispositivos³⁹, outros havendo em que se vota pela subsunção da factualidade aos seus termos⁴⁰.

Os trabalhos preparatórios da Lei de Protecção do Consumidor de Serviços Públicos Essenciais tenderam a inclinar-se pela tese da aplicabilidade, com exclusão, porém, dos fornecimentos de *energia eléctrica em alta* (e *muito alta*) tensão, ou seja, para consumidores industriais de valia.

E a extensão do corolário da *prescrição da dívida* em homenagem ao equilíbrio de orçamentos domésticos modestos, periclitantes e precários, como são, na generalidade, os da população, houve-se como normal em decorrência de situação paralela. Daí que o artigo 10º da Lei nº 23/96, de 26 de Julho, se houvesse apresentado com a configuração que segue:

1. O direito de exigir o pagamento do preço prestado prescreve no prazo de seis meses após a sua prestação.
2. Se, por erro do prestador de serviço, foi paga importância inferior à que corresponde ao consumo efectuado, o direito ao recebimento da diferença de preço caduca dentro de seis meses após aquele pagamento.
3. O disposto do presente artigo não se aplica ao fornecimento de energia eléctrica em alta tensão⁴¹.

³⁹ Acórdão da Relação de Coimbra de 11 de Outubro de 2001, relator Moura Cruz.

⁴⁰ O artigo 890 do Código Civil reza:

“1. O direito ao recebimento da diferença de preço caduca dentro de seis meses ou um ano após a entrega da coisa, consoante esta for móvel ou imóvel; mas, se a diferença só se tornar exigível em momento posterior à entrega, o prazo contar-se-á a partir desse momento.

2. Na venda de coisas que hajam de ser transportadas de um lugar para outro, o prazo reportado à data da entrega só começa a correr no dia em que o comprador as receber.”

Cfr. acórdão do STJ de 22 de Fevereiro de 2000, relator Lopes Pinto.

⁴¹ Tamanhos os desacertos jurisprudenciais, que a Lei 12/2008, de 26 de Fevereiro, noutro passo assinalada, vem - em jeito de interpretação autêntica - a redigir o artigo 10º da forma que segue:

“1- O direito ao recebimento do preço do serviço prestado prescreve no prazo de seis meses após a sua prestação.

Aprescrição é liberatória, isto é, a extinção da dívida processa-se por mero transcurso do prazo (expressão que deve ser entendida *cum grano salis*). Não é *presuntiva*, como já se pretendeu na Relação do Porto⁴², o que obrigou Calvão da Silva a um comentário⁴³ certo contra o aresto do tribunal superior de que se trata.

A *prescrição*, entre nós, porém, é insusceptível de operar *ex officio*: para que opere *de jure*, terá de ser invocada por aquele a quem aproveita na contestação da acção em que o fornecedor pretende fazer valer o seu hipotético direito⁴⁴.

Ademais, a *caducidade* – porque estabelecida em matéria *não subtraída da disponibilidade das partes*, ou seja, por se tratar de *direitos disponíveis* – também não é de *conhecimento officioso*⁴⁵. Em nosso entender, porém, por se tratar de *serviços públicos essenciais*, para se usar a terminologia de antanho, que a lei ainda consagra, a despeito da expressão em curso na União Europeia (*serviços de interesse económico geral*, como em sucessivos passos se vem aludindo), dever-se-ia redefinir o regime das causas extintivas das obrigações neste particular.

2- Se, por qualquer motivo, incluindo o erro do prestador do serviço, tiver sido paga importância inferior à que corresponde ao consumo efectuado, o direito do prestador ao recebimento da diferença caduca dentro de seis meses após aquele pagamento.

3- A exigência de pagamento por serviços prestados é comunicada ao utente, por escrito, com uma antecedência mínima de 10 dias úteis relativamente à data -limite fixada para efectuar o pagamento.

4- O prazo para a propositura da acção pelo prestador de serviços é de seis meses, contados após a prestação do serviço ou do pagamento inicial, consoante os casos.

5- O disposto no presente artigo não se aplica ao fornecimento de energia eléctrica em alta tensão.”

Registe-se que com data recente – 7 de Janeiro de 2007 – o Supremo Tribunal de Justiça lavrou um acórdão desastroso fundado em parecer de dois professores de Coimbra que nos abstermos de qualificar:

“- Quando o n.º 1 do art. 10º da Lei n.º 23/96 alude ao direito de exigir o pagamento, não se refere ao direito de o exigir judicialmente, mas o de interpelar o devedor para pagar através da apresentação da factura prevista no art. 9º-1.

- Omitido, em tempo – seis meses -, este acto de interpelação, prescreve, reflexamente, o crédito do preço do serviço.

- Porém, apresentada tempestivamente a factura, exigiu-se o pagamento e não ocorreu aquele efeito prescricional, havendo que atender, então, ao prazo de extinção do crédito cominado no C. Civil (art. 310º).”

⁴² Acórdão de 28 de Junho de 1999.

⁴³ Vide “Revista de Legislação e de Jurisprudência”, n.ºs 3901 e 3902, pág. 135 e ss.

⁴⁴ Cfr. artigo 303 do Código Civil, que prescreve:

“O tribunal não pode suprir, de ofício, a prescrição; esta necessita, para ser eficaz, de ser invocada, judicial ou extrajudicialmente, por aquele a quem aproveita, pelo seu representante ou, tratando-se de incapaz, pelo Ministério Público.”

⁴⁵ Rege a tal propósito o artigo 333 n.º 2 do Código Civil que estabelece imperativamente que:

“Se for estabelecida em matéria não excluída da disponibilidade das partes, é aplicável à caducidade o disposto no artigo 303º.”

O que se reconduz ao regime de **conhecimento provocado** da prescrição.

A lei deveria consagrar, nas vertentes hipóteses, o conhecimento *ex officio* das excepções peremptórias em que se consubstanciam quer a *prescrição* quer a *caducidade* (decadência), constituindo destarte inflexões à regra geral e ao *princípio da preclusão da defesa* plasmado no Código de Processo Civil - artigo 489⁴⁶. Daí que haja ainda um longo percurso a fazer-se neste segmento da tutela da posição jurídica do consumidor.

Pelos desvarios registados, mister será que *de lege ferenda*, ante as eventuais reservas à aprovação, promulgação e publicação de um texto com a dignidade, a profundidade e a extensão de um código genérico do estilo (com mais de 800 artigos, como resulta do anteprojecto apresentado publicamente as 15 de Março de 2006, no Palácio Foz, em Lisboa, por ocasião do Dia Mundial dos Direitos do Consumidor)⁴⁷, se edite então um Código do Consumidor de Serviços de Interesse Geral que abarque uma parte geral, comum à pluralidade de serviços e uma parte especial que contemple cada um dos serviços cabíveis neste congenho e que reja a formação, as modificações – *objectivas* e *subjectivas* – e a extinção dos contratos a tal propósito celebrados pelos consumidores (nas modalidades previsíveis, a saber, as da *revogação*, *denúncia*, *caducidade* e *resolução*).

2.2.12. A proibição da suspensão e ou da interrupção do fornecimento sem justa causa

O princípio da *protecção dos interesses económicos do consumidor* postula, por um lado, e de modo expresso, a não suspensão ou interrupção do funcionamento de qualquer serviço essencial sem pré-aviso adequado e fundamentado mediante a outorga de condições que garantam o pleno exercício do direito de defesa.

Não tem sido sustentada, ao que se julga saber, a questão da insusceptibilidade da suspensão de fornecimento por não pagamento do consumidor. Ao invés do que ocorre no Brasil, com modelações distintas e distintos fundamentos. Não se pode ignorar os malefícios decorrentes da suspensão de um serviço com as características

⁴⁶ Com efeito, o *princípio da oportunidade da dedução da defesa* que no artigo se exprime, traduz-se em:

“1. Toda a defesa deve ser deduzida na contestação, exceptuados os incidentes que a lei mande deduzir em separado.

2. Depois da contestação só podem ser deduzidas as excepções, incidentes e meios de defesa que sejam supervenientes, ou que a lei expressamente admita passado esse momento, ou de que se deva conhecer oficiosamente.”

⁴⁷ Ou, a vigorar o projecto, se encare a hipótese de inserção de uma alargada disciplina no Código de Direito do Consumidor, que ao longo de uma década se preparou no silêncio dos gabinetes e cujo texto, ao que se afirma à boca pequena, se depositou recentemente no Ministério (da Justiça? da Economia e Inovação de que depende a política de consumidores?) sem vislumbre de publicação.

dos que se enquadram na categoria dos que neste passo se versam. Afigura-se-nos, porém, de há muito, que a hipótese é de suscitar-se. Ponto é saber se, tratando-se de devedor relapso e contumaz, como agir.

É indispensável que o fornecedor disponha de meios expeditos para execução da dívida. E, como os proventos de profissão, arte ou ofício são parcialmente penhoráveis⁴⁸, em geral na Europa, há que reconduzir a solução do problema à penhora do salário, ordenado ou vencimento de modo célere, por forma a não causar obviamente problemas de tesouraria ao fornecedor.

Sem que, mesmo nas circunstâncias a que se alude, o *audiatur et altera pars* se deixe de facultar como inalienável direito do consumidor, constitucionalmente consagrado. Já que, não raro, as empresas exigem montantes que não são devidos, particularmente nas situações em que a facturação não decorre de consumos realmente apurados, antes de meras *estimativas* que nem sequer têm, quantas vezes, por base um qualquer histórico do consumidor.

E o facto é que se suspende o fornecimento a quem não é devedor, e sim credor, se houver um apuramento rigoroso de consumos e seus valores e um encontro de contas à exaustão. Longe vão os tempos em que a suspensão do fornecimento era determinada de *caso pensado* – e em exploração manifesta e visceral da *má-fé* –, ao fim de semana, em altura em que, a ser esse o caso, se não poderia regularizar as facturas em débito e em que nem sequer havia *piquete* funcional (um serviço permanente que assegurasse a continuidade do abastecimento e a sua fiabilidade) para a reposição dos fluxos de fornecimento.

No caso da água e do gás as perturbações eram evidentes. Na energia eléctrica, para quem ousasse sair de casa antes da consumação do acto, é de imaginar o que sucederia aos géneros arrecadados nas arcas congeladoras e nos prejuízos daí decorrentes, para além do cheiro nauseabundo dos produtos em putrefacção, após umas horas de descongelação. Por vezes, os prejuízos atingem no seu cerne os próprios electrodomésticos.

⁴⁸ Cfr. Código de Processo Civil Português - artigo 824 - que reza como segue:

“1. Não podem ser penhorados:

a) Dois terços dos vencimentos ou salários auferidos pelo executado;

b) Dois terços das prestações periódicas pagas a título de aposentação ou de outra qualquer regalia social, seguro, indemnização por acidente ou renda vitalícia, ou de quaisquer outras pensões de natureza semelhante.

2. A parte penhorável dos rendimentos referidos no número anterior é fixada pelo juiz entre um terço e um sexto, segundo o seu prudente arbítrio, tendo em atenção a natureza da dívida exequenda e as condições económicas do executado.

3. Pode o juiz excepcionalmente isentar de penhora os rendimentos a que alude o nº 1, tendo em conta a natureza da dívida exequenda e as necessidades do executado e seu agregado familiar”.

No caso das telecomunicações, era a privação do acesso ao mundo através do serviço fixo do telefone. Em particular dos serviços de socorro e de segurança. O facto é que países, onde a inteligência refulge, adoptaram formas menos drásticas de exclusão. Em contraposição com países como Portugal em que a suspensão era bilateral e integral.

O que interditava o acesso dos mais aos telefones cujo serviço havia sido suspenso. Com prejuízo naturalmente da própria empresa que não facturaria – porque de monopólio natural se tratava – os impulsos de quem pretendesse aceder ao posto com inibição do acesso à rede.

E, para além do mais, em razão da essencialidade do serviço, haveria sempre a hipótese de comunicar com um parente próximo cujo nome se declinaria no momento da celebração do contrato com o número nacional de emergência, a saber, com acesso aos serviços de saúde, aos serviços de segurança e aos de defesa civil (corpo de bombeiros), para além dos serviços culturais (as bibliotecas públicas com distribuição domiciliária de obras), tanto mais que a cultura para determinados povos é bem, interesse ou valor fundamental. Algo que obviamente escapa a países onde a iliteracia (o *iletrismo*) cava profundos sulcos, como é flagrantemente o caso de Portugal.

De molde a obviar aos “cortes surpresa”, o legislador aparelhou – em decorrência do nº 8 do artigo 9º da Lei do Consumidor⁴⁹ –, na Lei de Protecção do Consumidor de Serviços Públicos Essenciais – a Lei 23/96, de 26 de Julho – o artigo 5º que garante os necessários meios de defesa em ordem à fiabilidade e continuidade, a saber:

1- A prestação do serviço não pode ser suspensa sem pré-aviso adequado, salvo caso fortuito ou de força maior.

E os números subsequentes estatuem:

2- Em caso de mora do utente que justifique a suspensão do serviço, esta só poderá ocorrer após o utente ter sido advertido, por escrito, com a antecedência mínima de dez dias relativamente à data em que ela venha a ter lugar.

3- A advertência a que se refere o número anterior, para além de justificar o motivo da suspensão, deve informar o utente dos meios que tem ao seu dispor para evitar a suspensão do serviço e, bem assim, para a retoma do mesmo, sem prejuízo de poder

⁴⁹ “Incumbe ao Governo adoptar medidas adequadas e assegurar o equilíbrio das relações jurídicas que tenham por objecto bens e serviços essenciais, designadamente água, energia eléctrica, gás, telecomunicações e transportes públicos”.

fazer valer os direitos que lhe assistam nos termos gerais.

4- A prestação do serviço público não pode ser suspensa em consequência de falta de pagamento de qualquer outro serviço, ainda que incluído na mesma factura, salvo se forem funcionalmente indissociáveis.