



CARTA DE MATOSINHOS SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS

Em resultado das explanações e dos debates travados no Seminário Luso-Brasileiro de Direito do Consumo subordinado ao tema “**Dos Serviços Públicos Essenciais**”, promovido pela **apDC** em Matosinhos a 8 de Fevereiro de 2012, em cooperação com a **Ordem dos Advogados/Delegação de Matosinhos**, e em que participaram, pelo Brasil, o Prof. **Marcus da Costa Ferreira**, director do Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor (*Brasilcon*), de Brasília, e por Portugal o Prof. **Mário Frota**, presidente da sociedade científica de intervenção *apDC* - associação portuguesa de Direito do Consumo, se delineou a presente

CARTA DE MATOSINHOS,

de que se destacam os pontos que segue:

01. Que os **serviços públicos essenciais**, constitucionalmente tutelados, indispensáveis que são à subsistência humana, devem merecer dos poderes públicos peculiares cuidados: a água é declaradamente um direito humano, precedendo deliberação de 28 de Julho de 2010 da Assembleia Geral das Nações Unidas, e os mais direitos a breve trecho se incluirão decerto em uma tal categoria.

02. Que se elabore de imediato, na ausência de um **Código dos Contratos de Consumo**, uma **Carta do Consumidor de Serviços Públicos Essenciais**, em que se condensem princípios e regras, a um tempo, comuns, vale dizer, aplicáveis uniformemente a todos os contratos, e ainda disposições especiais e específicas, consoante as espécies contratuais em referência;

03. Que se alargue o âmbito dos serviços públicos essenciais de molde a considerar, entre outros, no seu âmbito, os serviços de saúde, os de educação, os serviços viários (auto-estradas), os seguros obrigatórios, os serviços fúnebres...

04. Que os contratos de base dos serviços públicos essenciais se celebrem em obediência às **exigências de forma**, precedidos dos requisitos de uma informação rigorosa, adequada e na íntegra, o que ora se não observa por uma menor interiorização e pelas rotinas dos serviços que de tal não têm uma conveniente percepção;

05. Que se reforce a ideia de que **ninguém é obrigado a contratar**, mesmo que se trate de serviços essenciais, como a água, em atenção não só a uma interpretação fidedigna do regime em vigor em Portugal, como às prescrições da nova Directiva Europeia dos Direitos dos Consumidores (2011/83/EU, de 25 de Outubro, publicada no JOUE de 22 de Novembro), *maxime* ao seu artigo 27.



06. Que na formação dos preços dos serviços fornecidos em regime de monopólio de facto se arranque de uma contabilidade analítica rigorosa, o que, em geral, se não observa, para que os consumidores não fiquem à mercê de interesses que não de critérios de rigor que se exigem neste particular;

07. Que às associações representativas dos consumidores se reconheça o direito de participação na convenção dos serviços públicos essenciais que se não sujeitem à concorrência, de molde a que se cumpra o que na alínea h) do n.º 1 do artigo 18 da LDC imperativamente se prescreve, e por forma a que os preços sejam acessíveis, que não exorbitantes e aleatórios;

08. Que nas comunicações electrónicas se não admita que, sempre que as chamadas se não completem, as operadoras do serviço móvel se locupletem, cobrando 0,38 € por **um não serviço**, o que, somado, lhes permite milhares de milhões de euros /ano em manifesto empobrecimento global da comunidade com ilícitas vantagens para agentes económicos para quem a probidade é conceito destituído de sentido;

09. Que se exija - em quaisquer circunstâncias - que o princípio da boa-fé plasmado no artigo 3.º da Lei dos Serviços Públicos Essenciais (artigo 9.º da LDC) seja integralmente respeitado pelos serviços e pelas empresas concessionárias dos serviços públicos essenciais, o que ora se não observa, em flagrante desrespeito pela Carta de Direitos do Consumidor;

10. Que a prescrição de dívidas, ora susceptível de invocação, para ser eficaz - só e tão só - pelos interessados, nos termos do artigo 303 do Código Civil, passe a ser **suprida de ofício**, à semelhança do que ocorre com a caducidade estabelecida em matéria de direitos indisponíveis, dada a natureza injuntiva dos direitos dos consumidores, conforme artigo 13 da LSPE;

11. Que se considere as taxas de disponibilidade, as quotas ou taxas de serviço, de volumetria, de potência contratada e outras com denominações do mais diverso jaez, como consumos mínimos em fraude à lei, vedando-se a sua imposição e cobrança, como ora ocorre de forma descabelada na generalidade dos fornecedores de água e de outros serviços públicos essenciais;

12. Que se anule a **contribuição do audiovisual** como manifestamente contrária ao princípio da protecção económica dos consumidores;

PAGAMENTO
EM
DUPLICA DO

13. Que - porque preço é o preço global em que se incluem todos os impostos, taxas e encargos - se eliminem, nos serviços públicos essenciais, quaisquer taxas que acresçam ao preço e se apresente consequentemente o preço na sua globalidade, sem quaisquer artificios, sugestões ou embustes que apenas servem para iludir os consumidores e para lograr vantagens ilícitas em oposição ao princípio-regra da protecção dos interesses económicos do consumidor;

14. Que se elimine da factura da energia eléctrica o conjunto de taxas que a oneram e que não correspondem estritamente ao fornecimento do serviço de que se trata e que constitui cerca de 45% do seu valor global, no estrito cumprimento do Programa do Governo;

15. Que, de harmonia com o princípio da protecção dos interesses económicos, ao consumidor se não exija mais que o que houver de se exigir, segundo padrões de rigor e exigência: "**o consumidor pagará só o que consome na exacta medida do que e em que consome**", sem ludíbrios de qualquer natureza;



16. Que a **eliminação do aluguer do contador** se não colmate com *taxas de volumetria* ou de *potência* nem com *termos fixos naturais*, como delirantemente e sem grande imaginação os operadores cognominam os substitutivos dos valores cobrados àquele título...;

17. Que se exija das **entidades reguladoras** uma *saudável e intransigente equidistância*, não se admitindo que sustentem e subscrevam, ao arrepio dos equilíbrios postulados pelos direitos dos consumidores, as ínvias posições dos regulados, contra as quais se não manifestam, permitindo, em dadas circunstâncias, toda a sorte de atropelos.

18. Que se **não admita a cobrança** de quaisquer taxas pela instalação **dos ramais de ligação**, que a lei proíbe de modo explícito, conquanto - em crassa violação às regras vigentes - as entidades gestoras dos serviços de abastecimento de água o imponham impiedosa e ilícitamente aos consumidores indefesos;

19. Que se **eliminem os períodos de fidelização nas comunicações electrónicas** porque em oposição ao princípio da protecção dos interesses económicos do consumidor;

20. Que se **elimine a facturação por estimativa**, seja em que serviço for, porque atentatória do princípio da protecção dos interesses económicos do consumidor, já que permite tanto a sobrefacturação como a subfacturação, neste caso com acertos que afrontam os equilíbrios dos orçamentos domésticos com nefastas consequências no quotidiano das famílias;

21. Que se respeite a **periodicidade da facturação que, por lei, é de um mês** contra a subversiva orientação de determinadas entidades reguladoras que deliberaram pela manutenção da emissão bimestral, em manifesto desrespeito pelas leis da República;

22. Que as **facturas dos diversos serviços se não apresentem ininteligíveis**, impondo-se a sua reestruturação para que o princípio da transparência se imponha em plenitude: facturas simples, acessíveis, descodificadas...

23. Que se observe escrupulosamente que tanto no **serviço fixo de telefone**, como no **móvel**, se acham *vedados quer os serviços de audiotexto quer as chamadas de valor acrescentado*, incorrendo em contra-ordenação os suportes - as operadoras de comunicações electrónicas - que em tal consistam;

24. Que **jurisdição idónea é a judicial e competentes os tribunais comarcãos** para apreciar e julgar os feitos emergentes do fornecimento de água, que não os tribunais administrativos e fiscais e, dentre estes, as secções tributárias, como o quer erroneamente o Tribunal de Conflitos, como a vários títulos se manifestou até então;

25. Que se reforce a ideia de que, **sempre que accionados pelos consumidores**, os **tribunais arbitrais de conflitos de consumo intervirão necessariamente na apreciação e julgamento dos feitos**, se for caso disso, dada a natureza de tribunais arbitrais necessários que se lhes cometeu por Lei 6/2011, de 10 de Março;



26. Que os tribunais arbitrais necessários ampliem - para o efeito - a sua “jurisdição” à região em que se inserem de molde a proporcionar-se aos consumidores uma justiça de proximidade, que com a intervenção supletiva do CNIACC se não atinge;

27. Que, em caso de incumprimento das obrigações a que o consumidor se adscrive, os fornecedores não possam exercer a autodefesa, impondo-se **para a suspensão do serviço que haja uma prévia decisão judicial**;

28. Que, tratando-se de contratos privados, que não públicos, não haja a sujeição à máxima “*pague primeiro, reclame depois*” (“*solve et repete*”), que vale para as relações jurídico-públicas, que não para as privadas, em que os contratos de consumo se incluem, por força do n.º 2 do artigo 2.º da LDC (com o reforço do que dispõe o n.º 8 do artigo 9.º da aludida LDC);

29. Que se realce que a quitação parcelar é legalmente possível, não sendo lícito ao fornecedor recusá-la, nos termos da LSPE;

30. Que se destaque que os padrões de **qualidade** são inerentes à natureza de qualquer dos serviços públicos essenciais, cabendo ao consumidor deixar de cumprir as obrigações a seu cargo se quebras de qualidade se registarem, no quadro do sinalagma contratual;

31. Que se adopte, sempre que haja violações perpetradas pelos fornecedores contra os consumidores, o mecanismo da desconsideração da personalidade colectiva a fim de que os responsáveis possam ser sempre individualmente penalizados e como forma dissuasora de cometimento de análogos atropelos por banda dos mais operadores.

Coimbra e Villa Cortez, aos 8 de Fevereiro de 2012

Mário Frota
- presidente -