

# *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 Públicas Essenciais", promovido pela apDC em Matosinhos a 8 de Fevereiro de 2012, delineou-se a presente

### **CARTA,**

cujos pontos se realçam como segue:

01. Que os **serviços públicos essenciais** são constitucionalmente tutelados, considerando-se como indispensáveis à fruição de algo inerente à subsistência humana, sem o que a vida se torna absolutamente insuportável: 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 numa tal categoria.
02. Que se elabore, 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 se celebrem em obediência às exigências de forma, precedidos dos requisitos de

informação rigorosa, adequada e na íntegra, o que ora se não observa por se tratar de contratos de adesão que, em geral, os consumidores não podem deixar de concluir sob pena de ficarem privados de serviços essenciais;

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 ao 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;
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 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, permite milhares de milhões de euros /ano em manifesto empobrecimento global da comunidade com ilícitas vantagens para agentes económicos para quem 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 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 susceptíveis de invocação - só e tão só - pelos interessados, para ser eficaz, nos termos do artigo 303 do Código Civil, passe a ser suprida de ofício, para que opere, 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 quejandas 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;
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 acrescem ao preço e se apresente o preço na sua globalidade, sem quaisquer artifícios, sugestões ou embustes que servem para iludir os consumidores e 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;
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 ludibrios 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...;
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 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 ilicitamente;
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 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 com rigor 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 que o consintam.
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, a vários títulos;
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 público-jurídicas, 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.

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