

POR UM CÓDIGO DE DIREITOS DO CONSUMIDOR DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Mário Frota*

O Ciclo de Conferências, que a apDC vem levando a cabo um pouco por toda a parte, sob o tema “*Serviços Públicos Essenciais*”, permite conhecer de viva voz os atropelos ao ordenamento e, em particular, aos consumidores perpetrados pelos operadores económicos.

O que permite se arreigie ainda mais a convicção de que carecemos instantemente de um Código de Direitos do Consumidor dos Serviços Públicos centrado nas hipóteses da vida de ocorrência quotidiana e de meios expeditos de gestão de reclamações e de resolução de conflitos.

Há uma mão cheia de diplomas legais avulsos a disciplinar a matéria.

Numa perturbação inqualificável. Mas algo que parece propositado. Cada vez mais complexo, cada vez mais inacessível para que só raros eleitos saibam em que lei vivem, num obscurantismo e numa ignorância que a ninguém aproveitam.

Domínios como os da água, energia eléctrica, gás, gases de petróleo liquefeito canalizados, comunicações electrónicas (*telefone fixo, telefone móvel, internet, televisão e outros conteúdos digitais*), serviços postais, resíduos sólidos urbanos, serviços de recolha e de tratamento de águas residuais, espriam-se por inúmeros diplomas, com o que se torna cada vez mais difícil o acesso ao direito e aos direitos.

Matérias vertidas em regulamentos do Parlamento Europeu e do Conselho, directivas, decisões, resoluções, recomendações, pareceres, jurisprudência dos tribunais da União Europeia tirada sobre questões prejudiciais, para além de, no plano nacional, figurarem em leis, decretos-leis, decretos regulamentares, decretos, portarias e num vasto conjunto de normas editadas pelas entidades reguladoras (regulamentos, recomendações, instruções...), cada qual a seu bel talante, a regular os distintos domínios enunciados.

Numa confusão que a ninguém aproveita também.

* Director do CEDC – Centro de Estudos de Direito do Consumo de Coimbra. Presidente da apDC – Associação Portuguesa de Direito do Consumo. Email: mariofrota@sapo.pt

Há, por exemplo, Regulamentos de Autoridades Regulatórias, como é caso da dos Serviços Energéticos, a revogar normas editadas por leis do Parlamento, numa subversão total...

A Autoridade Nacional de Comunicações, por exemplo, gasta 100 páginas para interpretar um só artigo da lei acerca da forma do contrato de prestação de serviços de comunicações electrónicas...

É algo de inexplicável! É um pântano propício a todos os delírios, a todos os devaneios, a todos os atropelos...

Por isso, somos de opinião – e continuaremos a bater-nos por esta ideia que é a da simplificação das leis e da supressão das excrescências e de tudo quanto de inútil se apresente a nossos olhos – de que se deve construir de raiz um **CÓDIGO DE DIREITOS DO CONSUMIDOR DE SERVIÇOS PÚBLICOS** de molde a que se cumpra um desígnio de sempre:

“LEGISLAR MENOS, LEGISLAR MELHOR”.

Só esta ideia deveria presidir à concepção de um Estado de Direito.

Só isto se deveria consentir.

E, no entanto, é o oposto que ocorre, é este o “modelo” que actualmente se impõe – com o recurso ao arbítrio, à iniquidade e à prepotência de monopólios e oligopólios, como os que operam no âmbito dos serviços públicos essenciais.

De modo simples assesta-se as baterias num alvo preciso, como temos vindo a sustentar, conquanto os poderes se mostrem cegos, surdos e mudos à realidade e ao bem dos povos: o da publicação de um **CÓDIGO DE DIREITOS DO CONSUMIDOR DE SERVIÇOS PÚBLICOS**.

Será uma ideia de proscrever? Por deslocada? Por irrealizável? Por desajustada do seu tempo e dos interesses dos que integram o seu universo-alvo, os consumidores?

Um Código destes será assim tarefa tão difícil de ser executada?

Nós oferecemo-nos para a levar a cabo, num curto lapso de tempo, uma tal tarefa, desde que ao Centro de Estudos de Direito do Consumo de Coimbra sejam oferecidas contrapartidas adequadas. Ao menos, para se furtar este processo aos gabinetes de advogados

bem instalados em Lisboa que apresentam somas caladas por trabalhos do jaez destes... pelos privilegiados canais de comunicação de que desfrutam com os distintos poderes.

“**DO CÓDIGO DE DIREITOS DO CONSUMIDOR DOS SERVIÇOS PÚBLICOS** deveria constar, de modo simples:

- . um livro sobre os **serviços públicos em geral**, com regras procedimentais,
- . um outro sobre os **serviços públicos essenciais**, que se enunciarão à semelhança do que se observa nos sistemas jurídicos mais evoluídos, com o regime genérico que a todos quadrará e distintos títulos em que se regravão as especificidades de cada um dos serviços públicos essenciais, como de forma meramente exemplificativa se enumera:
- . *saúde,*
- . *educação*
- . *água,*
- . *efluentes (saneamento)*
- . *resíduos sólidos (lixos)*
- . *energia eléctrica,*
- . *gás,*
- . *serviços viários,*
- . *comunicações electrónicas (internet, televisão a cabo, telefonia fixa e celular),*
- . *transportes públicos (rodoviários, metroviários, ferroviários, aéreos, fluviais, marítimos...),*
- . *serviços postais,*
-”

Este modelo serviria em absoluto os interesses e direitos dos consumidores a um ordenamento jurídico simples, acessível, descodificado, em linguagem susceptível de ser entendida pelos leigos, que não dirigido somente aos letrados do foro, como o preconizava o Papa do Direito Europeu do Consumo, o Prof. Jean Calais-Auloy, da Universidade de Montpellier.

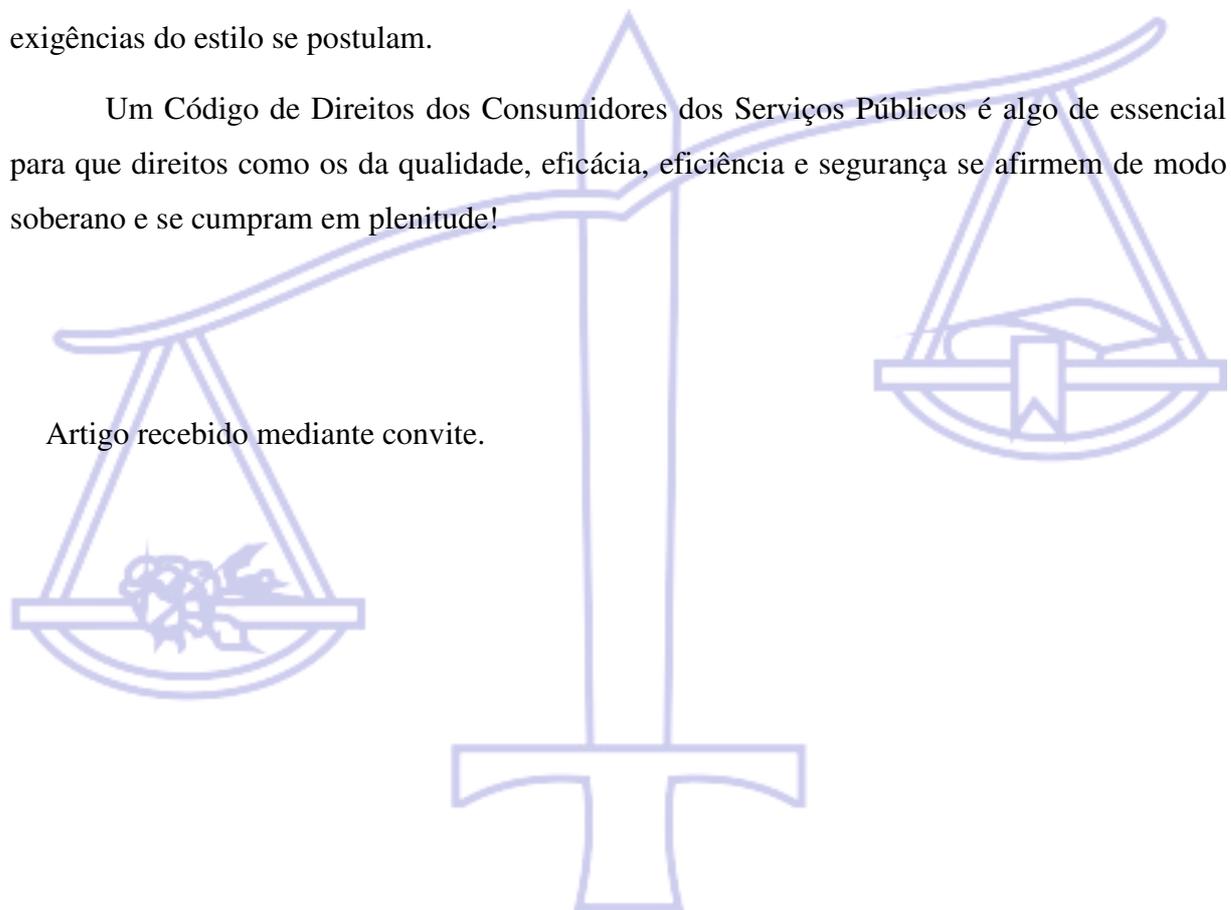
Que haja quem, em homenagem aos povos, às pessoas a quem o direito se destina, tome a iniciativa de assumir este compromisso.

Como, de resto, neste preciso momento, acontece no Brasil, em que por iniciativa do Deputado Federal Celso Russomano se pretende dotar o ordenamento jurídico *tupiniquim* de um instrumento da valia destes.

Os consumidores exigem-no de todo pelos mais esclarecidos dos dirigentes das instituições ao seu serviço.

Relevante é que se não encane a perna à rã, como amiúde ocorre sempre que exigências do estilo se postulam.

Um Código de Direitos dos Consumidores dos Serviços Públicos é algo de essencial para que direitos como os da qualidade, eficácia, eficiência e segurança se afirmem de modo soberano e se cumpram em plenitude!



Artigo recebido mediante convite.