



FLÁVIA DA COSTA DE SÁ

**CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE
COMUNICAÇÕES ELECTRÓNICAS:
A SUSPENSÃO DO SERVIÇO EM ESPECIAL**

Dissertação com vista à obtenção do grau
de Mestre em Direito

Orientador:
Professor Doutor Jorge Morais Carvalho

Lisboa, Julho de 2014

Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa

FLÁVIA DA COSTA DE SÁ

**CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE
COMUNICAÇÕES ELECTRÓNICAS:
A SUSPENSÃO DO SERVIÇO EM ESPECIAL**

Dissertação com vista à obtenção do grau
de Mestre em Direito

Orientador:

Professor Doutor Jorge Morais Carvalho

Lisboa, Julho de 2014

DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO DE ANTI-PLÁGIO

Declaro por minha honra que o trabalho que apresento é original e que todas as minhas citações estão correctamente identificadas. Tenho consciência de que a utilização de elementos alheios não identificados constitui uma grave falta ética e disciplinar.

DECLARAÇÃO DO NÚMERO DE CARACTERES

Declaro que o corpo da dissertação tem um total de 111585 caracteres, incluindo notas e espaços.

AGRADECIMENTOS

Começo por agradecer ao meu orientador, Professor Doutor Jorge Morais Carvalho, também meu Professor na cadeira de Direito do Consumo, por toda a disponibilidade e por todos os conhecimentos transmitidos.

Agradeço também aos meus pais, a minha maior força para nunca desistir, por todo o apoio, incentivo, dedicação, paciência e carinho.

MODO DE CITAR E OUTRAS CONVENÇÕES

Ao longo desta dissertação as monografias citadas são identificadas de forma simplificada, com referência a autor, título (volume, quando a obra esteja dividida), ano (da edição consultada) e página(s).

Quanto aos artigos ou partes de livros citados, os mesmos estão igualmente identificados de forma simplificada, com referência a autor, título do artigo, ano, limite de páginas (na primeira citação) e página(s) consultada(s).

As referências bibliográficas completas são expostas na lista final. As monografias são identificadas com referência ao autor (a primeira referência é o último nome do autor), título, edição (caso não seja a primeira), editora, local de edição e ano. Os artigos ou partes de livros são identificados com referência a autor, título do artigo ou livro, revista ou livro, número, ano e limites de páginas. As obras estão ordenadas por autor e, dentro de cada autor, pela data, da mais recente para a mais antiga.

A jurisprudência é citada com referência a tribunal, data, processo e relator. Ao longo do texto as referências estão ordenadas por data. Na lista final faz-se uma divisão por tribunal e uma ordenação por data.

Esta dissertação não se encontra redigida de acordo com as regras do novo acordo ortográfico.

ABREVIATURAS

al.	alínea
art.	artigo
arts.	artigos
CC	Código Civil
Cfr./cfr.	Conferir
CRP	Constituição da República Portuguesa
DL	Decreto-Lei
LCE	Lei das Comunicações Electrónicas
LDC	Lei de Defesa dos Consumidores
LSPE	Lei dos Serviços Públicos Essenciais
p.	página
pp.	páginas
RJCCG	Regime Jurídico das Cláusulas Contratuais Gerais
ss.	seguintes
STJ	Supremo Tribunal da Justiça
TRL	Tribunal da Relação de Lisboa
TRP	Tribunal da Relação do Porto

RESUMO

Esta dissertação tem como objecto a análise do regime jurídico aplicável aos contratos de prestação de serviços de comunicações electrónicas, incluídos no elenco de serviços públicos essenciais consagrado na lei portuguesa, procurando resolver-se os principais problemas que se colocam. Dá-se especial destaque ao regime da suspensão do serviço, corolário da excepção de não cumprimento, e objecto de recentes alterações.

Os serviços públicos essenciais encontram-se regulados na Lei n.º 23/96, de 26 de Julho, estando subjacente à prestação destes serviços um conjunto de princípios e deveres, como a boa fé (art. 3.º), a continuidade, a qualidade do serviço (art. 7.º) e o dever de informação (art. 4.º), tendo em vista a protecção dos utentes.

Encontram-se abrangidos no âmbito de aplicação da lei, entre outros, os serviços de comunicações electrónicas (art. 1.º, n.º 2, al. d)), onde se incluem os serviços de televisão, telefone – fixo e móvel – e internet.

O progresso tecnológico e a afirmação destes serviços como veículo de transmissão de informação e ferramenta de trabalho justifica a sua importância crescente na sociedade actual.

Na análise do regime jurídico aplicável aos contratos de prestação de serviços de comunicações electrónicas assume especial importância a Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, designada Lei das Comunicações Electrónicas. O regime da suspensão do serviço encontra-se actualmente previsto nos artigos 52.º e 52.º-A desta lei.

Com as alterações introduzidas pela Lei n.º 10/2013, de 28 de Janeiro, os consumidores passaram a estar sujeitos a um regime autónomo relativamente aos demais utentes, previsto no novo art. 52.º-A. Do estudo e da reflexão desenvolvida a propósito deste regime, podemos destacar como principal alteração a consagração de uma solução que passa pela resolução automática do contrato como consequência da falta de pagamento do preço ou da não celebração de um acordo escrito de pagamento após a suspensão do serviço.

ABSTRACT

The object of this dissertation is the analysis of the legal framework applicable to contracts for provision of electronic communications services, while trying to offer solutions to some of the issues regarding this matter. The main focus of this study will be the rules concerning service's suspension, which have been recently amended.

The technological development and the establishment of these services as information transmitters and work tools were noteworthy for its growing importance at the present time.

These services include cable television, telephone (landline and mobile) and internet and they are regulated by Law nr 23/96, July 26th, along with other essential public services. Said law sets a group of principles and duties, such as good faith (article 3), continuity and quality of the service (article 7) and the duty to rightfully inform the user (article 4), in order to protect the users.

For the analysis of legal framework applicable to these particular contracts it is also fundamental to mention Law nr 5/2004, February 10th, known as Electronic Communications Law. The provisions regarding the service's suspension are currently prescribed in articles 52.º and 52.º-A of the law.

Given the amendments introduced by Law nr 10/2013, January 28th, consumers are subjected to a regulation different from the one applicable to the other users, established in the new article 52.º-A. From our analysis, we have concluded that the main change from past provisions has to do with the automatic termination of the contract as consequence of the consumer's failure to pay the price or to conclude a written payment arrangement after service's suspension.

1. INTRODUÇÃO

A presente dissertação tem como objectivo a abordagem das principais questões relativas aos contratos de prestação de serviços de comunicações electrónicas, com especial destaque para o regime da suspensão do serviço.

Importa sublinhar que o desenvolvimento tecnológico tem vindo a potenciar a importância destes serviços na vida dos cidadãos. Actualmente, os serviços de comunicações electrónicas não só constituem um meio de contacto com os outros, como também se traduzem num veículo de informação (de acesso e transmissão), possibilitando igualmente o acesso a um número crescente de outros serviços, disponíveis em plataformas *online*.

Segundo dados revelados no relatório de informação estatística publicado pela ANACOM – Autoridade Nacional de Comunicações, foram contabilizadas 58.129 reclamações relativas a serviços de comunicações electrónicas em 2013, verificando-se um acréscimo de 24,91% face ao ano de 2012, em que foram contabilizadas 46.537 reclamações¹.

Para a abordagem desta temática tomaremos como ponto de partida a Lei n.º 23/96, de 26 de Julho (conhecida como a Lei dos Serviços Públicos Essenciais)², que teve na sua génese a intenção de criar no ordenamento jurídico nacional alguns mecanismos destinados a proteger o utente de serviços públicos essenciais³. Considerou-se na altura que os serviços que mais justificavam a intervenção do legislador eram os serviços de água, gás, electricidade e telefone⁴. O elenco de serviços expressamente previstos na lei viria posteriormente a alargar-se a outros serviços, em virtude não só “da natural evolução da sociedade mas também do reconhecimento de algumas fragilidades e insuficiências que derivam da redacção primitiva da lei”⁵. Em 2008, passaram a estar igualmente abrangidos pelo regime legal: os serviços postais, o serviço de recolha e tratamento de

¹ Cfr. http://www.anacom-consumidor.com/assets_live/4338/relatorio_solicitacoes_2013.pdf.

² Alterada pela Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro (exclusão do serviço de telefone); pela Lei n.º 12/2008, de 26 de Fevereiro; pela Lei n.º 24/2008, de 2 de Junho; pela Lei n.º 6/2011, de 10 de Março; pela Lei n.º 44/2011, de 22 de Junho; e pela Lei n.º 10/2013, de 28 de Janeiro.

³ Proposta de Lei n.º 20/VII publicada em *Diário da Assembleia da República*, II Série-A, n.º 33, de 4 de Abril de 1996, pp. 587-594 (p. 590).

⁴ Proposta de Lei n.º 20/VII publicada em *Diário da Assembleia da República*, II Série-A, n.º 33, de 4 de Abril de 1996, p. 590.

⁵ FERNANDO DIAS SIMÕES, *Lei dos Serviços Públicos Essenciais Anotada e Comentada*, 2012, p. 11.

águas residuais e os serviços de gestão de resíduos sólidos urbanos⁶. Além destes, foram ainda incluídos os serviços de comunicações electrónicas. Tal como teremos oportunidade de verificar, esta alteração não só veio reintroduzir o serviço de telefone no âmbito de aplicação da lei, depois da sua exclusão durante alguns anos, como também colocou um ponto final na discussão em torno da inserção do serviço de telefone de rede móvel no escopo da LSPE, alargando-o igualmente a outros serviços (internet e televisão por cabo).

Realizado este primeiro enquadramento, passaremos à análise do contrato de prestação de serviços públicos essenciais, concentrando-nos depois no estudo do contrato de prestação de serviços de comunicações electrónicas em particular, à luz de quatro regimes essenciais: o regime aplicável aos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial (DL n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro), o regime jurídico das cláusulas contratuais gerais (DL n.º 446/85, de 25 de Outubro)⁷, o Código Civil, e a Lei das Comunicações Electrónicas (Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro)⁸, esta objecto de alterações recentes e relevantes.

Assim, teremos oportunidade de analisar vários aspectos da dinâmica contratual, desde o processo de formação, passando depois à análise das principais cláusulas destes contratos, dando-se especial relevo à problemática suscitada pelas cláusulas de duração mínima, igualmente conhecidas como períodos de fidelização.

Por fim, faremos recair a nossa atenção sobre o regime aplicável às situações de incumprimento, nomeadamente o regime de suspensão do serviço. Tomando novamente como ponto de referência a LSPE, faremos depois uma incursão pelo regime previsto na LCE, tentando perceber fundamentalmente o que mudou na protecção dos consumidores com o aditamento do novo artigo 52.º-A.

⁶ Foi ainda introduzida uma nova disposição relativa ao serviço de gás (art. 1.º, n.º 2, al. c)) esclarecendo-se que a Lei se aplica ao serviço de fornecimento de gás natural e gases de petróleo liquefeitos canalizados.

⁷ Diploma alterado pelo Decreto-Lei n.º 220/95, de 31 de Agosto, rectificado pela Declaração n.º 114-B/95, de 31 de Agosto, e ainda alterado pelo DL n.º 249/99, de 7 de Julho e pelo DL n.º 323/2001, de 17 de Dezembro.

⁸ Rectificada pela Declaração n.º 32-A/2004, de 10 de Abril, e alterada pelo DL n.º 176/2007, de 8 de Maio; pela Lei n.º 35/2008, de 28 de Julho; pelo DL n.º 123/2009, de 21 de Maio; pelo DL n.º 258/2009, de 25 de Setembro; pela Lei n.º 46/2011, de 24 de Junho; pela Lei n.º 51/2011, de 13 de Setembro; pela Lei n.º 10/2013, de 28 de Janeiro; pela Lei n.º 42/2013, de 3 de Julho e pelo DL n.º 35/2014, de 7 de Março (revogação do art. 124.º).

2. NOÇÕES ESSENCIAIS

2.1. Conceito de utente

O conceito de consumidor é fundamental na determinação do âmbito subjectivo de aplicação da protecção conferida pela legislação de consumo. Não obstante, este conceito não se encontra isolado, convivendo com uma série de outros conceitos cuja relevância não pode ser esquecida⁹.

Isto mesmo encontra-se, aliás, bem ilustrado no diploma que regula os serviços públicos essenciais na nossa ordem jurídica (LSPE). Começa por estabelecer o n.º 1 do artigo 1.º que “a presente lei consagra regras a que deve obedecer a prestação de serviços públicos essenciais em ordem à protecção do utente”. Por sua vez o n.º 3 vem esclarecer que considera utente “a pessoa singular ou colectiva a quem o prestador do serviço se obriga a prestá-lo”.

Fazendo uma comparação entre este conceito e o de consumidor, consagrado na Lei de Defesa dos Consumidores (LDC)¹⁰, constatamos que *utente* possui um escopo muito mais alargado do que *consumidor*. Estatui o n.º 1 do artigo 2.º que consumidor será “todo aquele a quem, sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma actividade económica que vise a obtenção de benefícios”. Verifica-se, portanto, que enquanto o consumidor é necessariamente pessoa que actua como particular face a um profissional, fornecedor de bens ou prestador de serviços, o utente abrange igualmente pessoas colectivas e particulares que contratem para fins profissionais, podendo assim estar em causa uma relação entre dois profissionais¹¹.

⁹ CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, *Direito do Consumo*, 2005, pp. 46-47. Segundo o autor, “o conceito de consumidor não é aliás a única referência subjectiva usada em normas de protecção relacionadas com o consumo. Com ele concorrem outros conceitos como os seguintes empregues em legislação portuguesa vigente: aderente a contratos e destinatários de cláusulas contratuais gerais, cliente (da agência de viagens) e turista, em relação a viagens e férias organizadas, adquirente (e promitente-adquirente) do direito de habitação periódica, utente dos serviços públicos essenciais, lesado por produtos defeituosos e destinatário de publicidade”.

¹⁰ Lei n.º 24/96, de 31 de Julho, rectificada pela Declaração n.º 16/96, de 13 de Novembro, e objecto de posteriores alterações pela Lei n.º 85/98, de 16 de Dezembro; pelo DL n.º 67/2003, de 8 de Abril; e pela Lei n.º 10/2013, de 28 de Janeiro.

¹¹ Vejam-se as palavras de RICARDO J. AMARAL DA COSTA, “Os Serviços Públicos Essenciais, Perspectiva Geral”, 2012, pp. 51-81 (p. 57), de acordo com o qual “Do contraste entre ambas as definições, ressalta a amplitude dos termos que moldam a condição de utente: ao invés do consumidor, não são pressupostas

É neste contexto que MAFALDA MIRANDA BARBOSA se refere à Lei n.º 23/96 como tendo “uma vocação universal por referência a sujeitos abrangidos pela sua regulamentação”¹². Na mesma lógica, RICARDO AMARAL DA COSTA justifica a utilização do conceito de utente, em detrimento do de consumidor, com a intenção do legislador de abranger na regulação conferida por este diploma entidades que de outro modo estariam excluídas¹³.

Ao “utente” contrapõe-se o “prestador de serviços”, que é, de acordo com o n.º 1 do artigo 4.º do mencionado diploma “toda a entidade pública ou privada que preste ao utente qualquer dos serviços referidos no n.º 2, independentemente da sua natureza jurídica, do título que o faça ou da existência ou não do contrato de concessão”. A definição de utente mantém-se a mesma desde a redacção original do diploma. Já o conceito de prestador de serviços não constava no texto inicial da lei, tendo sido introduzido pela Lei n.º 12/2008, de 26 de Fevereiro.

Note-se que o art. 15.º, n.º 1 da LSPE parece aplicar-se apenas a relações de consumo (“utentes que sejam pessoas singulares”; “submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo”), tendo, portanto, um âmbito de aplicação mais restrito do que as restantes normas do diploma. Não havendo uma definição de consumidor neste diploma julgamos ser aplicável a definição consagrada na LDC¹⁴.

quaisquer condições, bastando que contrate enquanto adquirente a prestação do serviço. Na linguagem eloquente de MENEZES CORDEIRO, utente ‘será o destinatário do serviço, independentemente de quaisquer condições materiais’ - cfr. ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, “Da Prescrição do Pagamento dos Denominados Serviços Públicos Essenciais”, 2001, pp. 769-810 (p. 774).

¹² MAFALDA MIRANDA BARBOSA, “Acerca do Âmbito da Lei dos Serviços Públicos Essenciais: Taxatividade ou Carácter Exemplificativo do Artigo 1.º, n.º 2, da Lei n.º 23/96”, 2004, pp. 401-434 (p. 416).

¹³ RICARDO J. AMARAL DA COSTA, “Os Serviços Públicos Essenciais, Perspectiva Geral”, 2012, p. 57. Vejam-se igualmente as palavras de CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, *Direito do Consumo*, 2005, p. 47.

¹⁴ Neste sentido, JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, 2013, p. 13, considera que entre as várias definições de consumidor existentes no nosso ordenamento jurídico, a definição mais relevante será a conferida pela LDC uma vez que “incorpora princípios gerais do direito do consumo, sendo utilizada como referência no nosso direito, em alguns casos por via de reprodução (DL 67/2003) ou remissão expressa (DL 134/2009) da lei, noutros por via interpretativa (DL 446/85)”. O autor acrescenta que “nos casos em que determinado diploma utiliza mas não define o conceito de consumidor, a tendência mais comum consiste em recorrer à definição da LDC” (veja-se igualmente, FERNANDO BAPTISTA DE OLIVEIRA, *O Conceito de Consumidor: Perspectivas Nacional e Comunitária*, 2009, p. 77). Na ausência de um conceito único de consumidor, CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, *Direito do Consumo*, 2005, p. 29, entende que “a análise comparativa dos conceitos técnico-jurídicos de consumidor, legais ou doutrinários, pode efectuar-se a partir de uma estrutura composta por quatro elementos – subjectivo, objectivo, teleológico e relacional”. No mesmo sentido, JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, 2013, p. 13 e ss.

2.2. Conceito de serviços públicos essenciais

A controvérsia em torno da definição de serviços públicos essenciais tem sido grande no seio da comunidade jurídica, não existindo ainda até aos dias de hoje uma concretização definitiva deste termo¹⁵. Esta ausência faz-se sentir com maior evidência na LSPE, que se limita a determinar quais os serviços considerados como serviços públicos essenciais¹⁶, o que tem servido de ponto de partida para a sua concretização.

FERNANDO DIAS SIMÕES veio defender, a este propósito, que a essencialidade destes serviços advém do seu “carácter básico, fundamental e indispensável que assumem

¹⁵ Sobre os vários sentidos do conceito de serviço público, cfr. PEDRO GONÇALVES, *A Concessão de Serviços Públicos*, 1999, p. 35, que acaba por defender um ponto de vista subjectivista, entendendo que o “serviço público é uma *actividade pública*”. O autor prossegue dizendo que “a sustentação da tese subjectivista implica a recusa da aplicação do conceito de serviço público às *actividades do sector privado por cuja existência e resultados a Administração é responsável*”, que por sua vez, já nos remeteria para uma concepção objectivista. De acordo com a concepção objectivista, o termo “público” encontra-se antes ligado ao “interesse geral” deste tipo de serviços que satisfazem “necessidades básicas dos cidadãos” (p. 33). Por seu lado, ANTÓNIO PINTO MONTEIRO, “A Protecção do Consumidor de Serviços Públicos Essenciais”, 2000, pp. 333-350 (p. 340), considera que “a natureza de serviço público não impõe que seja necessariamente o Estado ou uma entidade pública a prestá-lo. Embora se trate de um domínio tradicional do Estado, regiões autónomas, autarquias e empresas públicas, os serviços públicos essenciais podem ser prestados por empresas privadas a quem esses serviços hajam sido concessionados”. No mesmo sentido, MAFALDA MIRANDA BARBOSA, “Acerca do Âmbito da Lei dos Serviços Públicos Essenciais: Taxatividade ou Carácter Exemplificativo do Artigo 1.º, n.º 2, da Lei n.º 23/96”, 2004, p. 422, diz que “o carácter público do serviço não implica que ele seja prestado pelo Estado. [...] Mas implicará que estejamos num domínio de actividade em que há um pendor regulamentador por parte do Estado, quanto mais não seja no que tange à atribuição de concessões”. JORGE MORAIS CARVALHO, *Os Contratos de Consumo - Reflexão sobre a Autonomia Privada no Direito do Consumo*, 2012, p. 330, revelou-se apoiante da tese objectivista, tendo-se pronunciado sobre a questão defendendo que “o carácter público dos serviços públicos está essencialmente relacionado com o interesse geral nestes serviços, que devem estar acessíveis ao público na sua globalidade”. Note-se, contudo, que a relevância desta questão tem-se vindo a perder em virtude da progressiva liberalização dos chamados serviços públicos essenciais, dissipando-se quaisquer dúvidas que restassem ainda quanto à aplicação deste regime a entidades privadas.

¹⁶ Defendendo uma visão objectivista relativamente ao conceito de serviço público, JORGE MORAIS CARVALHO, *Os Contratos de Consumo - Reflexão sobre a Autonomia Privada no Direito do Consumo*, 2012, p. 330, entende que seria preferível a “referência a serviços de interesse geral em detrimento de serviços públicos essenciais”. Também ELIONORA CARDOSO, *Os Serviços Públicos Essenciais: A Sua Problemática no Ordenamento Jurídico Português*, 2010, p. 137, veio defender a alteração da denominação destes serviços com a utilização do termo “serviços de interesse geral”, considerando que “o maior benefício desta alteração passaria pela hipótese de se alargar a lista de classificação de serviços que actualmente assim são considerados”. A autora considera que tal medida significaria uma maior garantia para os utentes, que dessa forma beneficiariam igualmente de um regime especial de protecção na utilização de outros serviços, tais como os serviços de transporte. RODRIGO GOUVEIA, *Os Serviços de Interesse Geral em Portugal*, 2001, p. 24, considera que, mesmo sendo verdade que o conceito de serviços públicos essenciais e o de serviços de interesse geral não se confundem tendo este último um âmbito mais vasto, “a consagração do conceito de serviços públicos essenciais denota a intenção do legislador em estabelecer um regime específico de protecção dos utentes de alguns serviços que são essenciais para a vida, a saúde ou à participação e integração social e que são, portanto, serviços de interesse geral. Assim, acrescenta o autor, “a distinção entre estes dois conceitos é meramente formal, isto é, os serviços públicos essenciais são os serviços de interesse geral expressamente consagrados na Lei n.º 23/96”.

na vida quotidiana dos cidadãos”^{17/18}. Sendo estes serviços caracterizados pela sua importância na garantia da qualidade de vida das pessoas, há quem questione a razão pela qual outros serviços de enorme relevância no quotidiano da população em geral, como os serviços de saúde e de transporte, não se encontram igualmente incluídos neste elenco, ficando sujeitos a uma regulação especial, que pode garantir uma maior protecção para quem usufrui destes serviços face a atitudes abusivas dos prestadores¹⁹.

A este respeito, coloca-se a questão se este será ou não um elenco taxativo. Sobre este assunto, MAFALDA MIRANDA BARBOSA, pronunciou-se defendendo uma “tendencial taxatividade”²⁰, não fechando completamente as portas à inclusão de outros serviços com elementos comuns aos vários serviços incluídos no âmbito do regime legal.

Atendendo à redacção da lei, consideramos, contudo, que a posição mais adequada será a de qualificar como taxativo o conjunto de serviços previsto no diploma. Neste sentido, JORGE MORAIS CARVALHO veio salientar que, apesar de esta ser uma matéria discutível, “é muito duvidoso que, face à letra do preceito (‘são os seguintes os serviços públicos abrangidos’), possam ser acrescentados serviços na sequência de simples determinação, por via interpretativa, da sua natureza de serviço público essencial”²¹.

¹⁷ FERNANDO DIAS SIMÕES, *Lei dos Serviços Públicos Essenciais Anotada e Comentada*, 2012, p. 14.

¹⁸ Também MAFALDA MIRANDA BARBOSA, “Acerca do Âmbito da Lei dos Serviços Públicos Essenciais: Taxatividade ou Carácter Exemplificativo do Artigo 1.º, n.º 2, da Lei n.º 23/96”, 2004, p. 422, já havia destacado que mais do que ligada à “função de satisfação de necessidades de primeira ordem”, a essencialidade destes serviços encontra-se “profundamente conotada com o carácter quotidiano da contratação em causa”.

¹⁹ ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, “Da Prescrição do Pagamento dos Denominados Serviços Públicos Essenciais”, 2001, p. 805, criticou o âmbito de aplicação da lei, considerando que os serviços públicos essenciais consagrados na Lei n.º 23/96 “não são os vitais ou os fundamentais: basta ver que ficam fora os serviços de saúde, de assistência, de alimentação ou de educação” (o mesmo autor, no mesmo sentido: “O Anteprojecto de Código de Consumidor”, 2006, pp. 685-715 (p. 707).

²⁰ MAFALDA MIRANDA BARBOSA, “Acerca do Âmbito da Lei dos Serviços Públicos essenciais: Taxatividade ou Carácter Exemplificativo do Artigo 1.º, n.º 2, da Lei n.º 23/96”, 2004, p. 424.

²¹ JORGE MORAIS CARVALHO, *Os Contratos de Consumo - Reflexão sobre a Autonomia Privada no Direito do Consumo*, 2012, pp. 330-331. ANTÓNIO PINTO MONTEIRO, “A Protecção do Consumidor de Serviços Públicos Essenciais”, 2000, p. 339, considerou quanto a esta questão que o legislador “pretendeu, por um lado, ser *mais completo e preciso* na regulamentação que estabeleceu, o que implicava uma definição prévia dos serviços abrangidos; por outro lado, decidiu *prevenir as dúvidas* e discussões intermináveis que de outro modo haveria sobre o *âmbito* de aplicação da lei, no que concerne à determinação de *quais* os serviços que têm a natureza de serviços *públicos* e, de entre eles, *quais* os que são *essenciais*; por último, ao fazer-se a opção de a lei se aplicar aos serviços públicos de fornecimento de água, energia eléctrica, gás e telefone, visou-se criar regras *adequadas* a problemas frequentes e já suficientemente delimitados *destes serviços básicos*, aos quais havia que responder”. FERNANDO DIAS SIMÕES, *Lei dos Serviços Públicos Essenciais Anotada e Comentada*, 2012, p. 22, foi claro ao defender o carácter taxativo do elenco consagrado na lei, acrescentando que “relativamente a outros serviços, igualmente idóneos à satisfação de necessidades básicas dos cidadãos, isto é, outros serviços *substancialmente* essenciais, não são incluídos, por opção expressa e inequívoca do legislador, no âmbito do diploma”.

Actualmente, os serviços abrangidos pela LSPE são: a) serviço de fornecimento de água, b) serviço de fornecimento de energia eléctrica, c) serviço de fornecimento de gás natural e gases de petróleo liquefeitos canalizados, d) serviço de comunicações electrónicas, e) serviços postais, f) serviços de recolha e tratamento de águas residuais, e g) serviços de gestão de resíduos sólidos urbanos (art. 1.º).

2.3. Conceito de serviço de comunicações electrónicas

Relativamente ao conceito de serviço de comunicações electrónicas, o mesmo encontra-se expressamente definido na alínea ee) do artigo 3.º da LCE. De acordo com a Lei, dever-se-á entender como serviços de comunicações electrónicas: “o serviço oferecido em geral mediante remuneração, que consiste total ou principalmente no envio de sinais através de redes de comunicações electrónicas, incluindo os serviços de telecomunicações e os serviços de transmissão em redes utilizadas para a radiodifusão, sem prejuízo da exclusão referida nas alíneas a) e b) do n.º 1 do artigo 2.º”

Neste contexto, importa salientar que, na versão originária, a LSPE não consagrava a nomenclatura de serviço de comunicações electrónicas, falando antes em serviço de telefone. Em complemento, o n.º 2 do artigo 13.º da lei previa “a extensão das regras da presente lei aos serviços de telecomunicações avançadas [...] no prazo de 120 dias, mediante decreto-lei” e depois de ouvida a respectiva entidade representativa, deixando assim em aberto a aplicação do regime a outros serviços. Importa salientar, contudo, que, no entendimento de CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, esta disposição destinava-se apenas a abranger o fax, o acesso à internet e a televisão por cabo, não incluindo, portanto, o serviço de telefone móvel²², que segundo o autor já se encontraria abrangido pela versão original da LSPE²³.

A redacção inicial da Lei n.º 23/96 suscitava, contudo, muitas dúvidas relativamente à inclusão ou não do serviço de telefone móvel, alimentando grande discussão na comunidade jurídica. A favor da inclusão deste serviço e da não distinção relativamente ao serviço de telefone fixo, argumentou-se a sua acessibilidade à

²² CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, “Serviços Públicos, Contratos Privados”, 2002, pp. 117-143 (p. 140).

²³ CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, “Serviços Públicos, Contratos Privados”, 2002, p. 140, nota 81.

generalidade das pessoas²⁴, “o carácter elementar e interesse geral”²⁵ destes serviços numa sociedade moderna e o facto de os dois serviços (telefone móvel e telefone fixo) satisfazerem “as mesmas necessidades essenciais e não necessidades complementares”²⁶. Outra das razões apontadas era de que os artigos 2.º e 4.º, n.º 2, al. a), do Regulamento de Exploração dos Serviços de Telecomunicações de Uso Público, aprovado pelo DL n.º 290-B/99, de 30 de Julho, ao qualificarem expressamente como serviços de uso público os serviços de telecomunicações móveis, retiravam quaisquer dúvidas relativamente à sua sujeição ao regime da Lei n.º 23/96²⁷. Também na defesa da inclusão do serviço de telefone móvel na categoria dos serviços públicos essenciais, alegava-se que a Proposta de Lei que antecedeu a publicação da Lei n.º 23/96²⁸ continha a expressão “serviço de telefone fixo”, que viria a ser posteriormente substituída pela expressão “serviço de telefone” aquando da publicação da versão final do diploma, com o propósito de poder abarcar igualmente tanto o serviço de telefone fixo como o serviço de telefone móvel^{29/30}. Finalmente, outro argumento relevante prendia-se com a própria redacção do n.º 2 do artigo 4.º da versão original da lei, que falava expressamente do dever de informação aplicado igualmente ao serviço de telecomunicações móveis³¹.

Apoiando a não aplicação do regime ao serviço de telecomunicações móveis, o principal argumento apontado era o de que, enquanto o serviço de telefone fixo era tido como um serviço público essencial pela Lei n.º 23/96, o serviço de telecomunicações

²⁴ Cfr. acórdão do TRP, de 28 de Junho de 2004, processo n.º 0453758 (Sousa Lameira). Veja-se também o Acórdão do TRP, de 2 de Fevereiro de 2006, processo n.º 0537122 (Fernando Baptista).

²⁵ Cfr. acórdão do TRP, de 26 de Janeiro de 2006, processo n.º 0537124 (José Ferraz).

²⁶ Cfr. acórdão do TRP, de 26 de Janeiro de 2006, processo n.º 0537124 (José Ferraz). No mesmo sentido, o Acórdão do TRP, de 9 de Novembro de 2006, processo n.º 0635834 (Fernando Baptista) e também ELIONORA CARDOSO, *Os Serviços Públicos Essenciais: A Sua Problemática no Ordenamento Jurídico Português*, 2010, p. 60.

²⁷ Cfr. acórdão do TRP, de 26 de Janeiro de 2006, processo n.º 0537124 (José Ferraz).

²⁸ Proposta de Lei n.º 20/VII, p. 591.

²⁹ Cfr. acórdão do TRL, de 20 de Junho de 2006, processo n.º 4914/2006-7 (Luís Espírito Santo) e também o acórdão do TRL, de 20 de Outubro de 2009, processo n.º 698/06.6TJLSB.L1-7 (Maria do Rosário Morgado).

³⁰ No mesmo sentido, JOÃO CALVÃO DA SILVA, “Anotação dos Acórdãos do TRL, de 9 de Julho de 1998, e do TRP, de 28 de Junho de 1999”, 2000, pp. 133-160 (p. 141), defendeu a inclusão do serviço de telefone móvel no âmbito de aplicação da LSPE tendo em conta que os serviços visados por esta lei são serviços “básicos, idóneos à satisfação de necessidades primárias, essenciais, fundamentais e existenciais dos cidadãos”.

³¹ JOÃO CALVÃO DA SILVA, “Anotação dos Acórdãos do TRL, de 9 de Julho de 1998, e do TRP, de 28 de Junho de 1999”, 2000, p. 141, propôs a introdução deste preceito, fazendo assim recair sobre os operadores de serviços de telefone (fixos e móveis) “um especial dever de informar os utilizadores das tarifas aplicáveis aos serviços de que são prestadores, incluindo chamadas de rede fixa para rede móvel e de rede móvel para rede fixa”. Veja-se igualmente, o acórdão do TRL, de 20 de Outubro de 2009, processo n.º 698/06.6TJLSB.L1-7 (Maria do Rosário Morgado) e o Acórdão do TRL, de 12 de Janeiro de 2010, Processo n.º 39069/03.9YXLSB.L1-1 (Ana Grácio).

móveis era expressamente qualificado como um serviço complementar pela Portaria 240/91, de 23 de Março, diploma que viria a ser alterado um ano após a publicação da Lei n.º 23/96 pela Portaria 443-A/97, de 4 de Julho, sem que tal implicasse a alteração desta denominação. Na mesma linha de pensamento, defendia-se que estes dois conceitos, “essencial” e “complementar”, seriam “conceitos auto-excludentes”, implicando diferenças de exigência quanto ao regime aplicável³².

Actualmente a controvérsia encontra-se ultrapassada, estando clarificada a aplicação do regime também ao serviço de telecomunicações móveis³³. A alteração da LSPE pela Lei n.º 12/2008, de 26 de Fevereiro, e a consequente introdução do conceito de serviço de comunicações electrónicas veio assim traduzir-se no alargamento do âmbito da lei, incluindo os serviços de telefone (móvel e fixo), internet e televisão³⁴.

Importa salientar, no entanto, que antes mesmo das mudanças promovidas pela Lei n.º 12/2008, a Lei n.º 5/2004 veio excluir o serviço de telefone do âmbito de aplicação da LSPE através do n.º 2 do artigo 127.º³⁵. A Lei n.º 12/2008 veio assim significar, não só o alargamento do elenco de serviços públicos essenciais dotados de protecção legal especial, como também a reposição do serviço de telefone no âmbito da lei, tendo em conta a “manifesta incompatibilidade entre a nova disposição da al. d) do n.º 2 do art. 1.º da Lei n.º 23/96, introduzida pela Lei n.º 12/2008, e o art. 127.º, n.º 2, da Lei n.º 5/2004, de que resulta a revogação deste último (cfr. art. 7.º, n.º 2, do Código Civil)”^{36/37}.

³² Cfr. acórdão do TRL, de 18 de Outubro de 2001, processo n.º 0085538 (Gonçalves Rodrigues); acórdão do TRP, de 29 de Junho de 2004, processo n.º 0422728 (Alziro Cardoso); acórdão do TRL, de 3 de Novembro de 2005, processo n.º 9080/2005-8 (Ilídio Sacarrão Martins); acórdão do TRL, de 23 de Março de 2006, processo n.º 972/2006-6 (Granja da Fonseca); acórdão do TRP, de 27 de Fevereiro de 2007, processo n.º 0720188 (Anabela Dias da Silva) e acórdão do TRL, de 29 de Maio de 2008, processo n.º 3067/2008-2 (Ezaguy Martins).

³³ Cfr. acórdão de Uniformização de Jurisprudência do STJ, de 3 de Dezembro de 2009, Processo n.º 216/09.4YFLSB (Maria dos Prazeres Pizarro da Silva).

³⁴ O próprio n.º 3 do artigo 4.º da redacção actual da Lei n.º 23/96, faz referência expressa aos serviços de telefone (móvel e fixo), internet e televisão por cabo – cfr. FERNANDO DIAS SIMÕES, *Lei dos Serviços Públicos Essenciais Anotada e Comentada*, 2012, p. 38.

³⁵ Tendo-se pronunciado contra esta alteração, ELIONORA CARDOSO, *Os Serviços Públicos Essenciais: A Sua Problemática no Ordenamento Jurídico Português*, 2010, p. 109, considerou que “não fazia qualquer sentido, esta exclusão do elenco dos serviços públicos essenciais, dada a importância que precisamente tais serviços representam para todos os cidadãos, e até mesmo o contributo que têm para um nível de vida com qualidade superior”.

³⁶ JOÃO CALVÃO DA SILVA, “Serviços Públicos Essenciais: Alterações à Lei n.º 23/96 pelas Leis n.ºs 12/08 e 24/08”, 2008, pp. 165-181 (p. 168).

³⁷ O n.º 2 do artigo 127.º do DL n.º 5/2004, viria a ser expressamente revogado pela alínea a) do n.º 1 do artigo 8.º da Lei n.º 51/2011, de 13 de Setembro.

3. CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS EM GERAL

3.1. Enquadramento

A relação entre utente e prestador de serviço é intermediada por via de um contrato, tal como se encontra expressamente previsto no n.º 3 do artigo 11.º da LSPE. Está portanto em causa a existência de um contrato de direito privado, rejeitando-se a natureza administrativa da relação contratual, não só porque a lei aplicável privilegia hoje em dia a protecção do utente em detrimento da estipulação de poderes autoritários dos prestadores, como também porque a lógica concorrencial, que actualmente prevalece na prestação destes serviços, se revela incompatível com as regras aplicáveis aos contratos administrativos³⁸.

A discussão em torno do contrato de prestação de serviços públicos essenciais dá igualmente azo a uma outra questão: dever-se-á qualificar este contrato como sendo um contrato de consumo?

A favor desta qualificação, podemos mencionar PEDRO GONÇALVES³⁹ que defendeu a sujeição destes contratos ao regime da LDC. Por outro lado, CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA⁴⁰ e JORGE MORAIS CARVALHO⁴¹ seguem uma lógica, com a qual concordamos em função do rigor conceptual, segundo a qual a qualificação destes contratos como contratos de consumo nem sempre pode ser feita. A LSPE, como vimos, consagra o conceito de utente em detrimento do de consumidor, alargando o seu campo de protecção. Assim, apenas poderemos dizer que estamos perante um contrato de

³⁸ CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, “Serviços Públicos, Contratos Privados”, 2002, pp. 122-123 e JORGE MORAIS CARVALHO, *Os Contratos de Consumo - Reflexão sobre a Autonomia Privada no Direito do Consumo*, 2012, p. 329. PEDRO GONÇALVES, *A Concessão de Serviços Públicos*, 1999, pp. 317-318, ressalva que embora se possa falar aqui de relações de direito privado, não serão relações de “puro” direito privado, encontrando-se sujeitas à aplicação de regras de direito público (LSPE e regras regulamentares). Apoiando a posição do autor, cfr. ELIONORA CARDOSO, *Os Serviços Públicos Essenciais: A Sua Problemática no Ordenamento Jurídico Português*, 2010, p. 54; FERNANDO DIAS SIMÕES, *Lei dos Serviços Públicos Essenciais Anotada e Comentada*, 2012, pp. 16-17.

³⁹ PEDRO GONÇALVES, *A Concessão de Serviços Públicos*, 1999, p. 317, nota 473.

⁴⁰ CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, “Serviços Públicos, Contratos Privados”, 2002, pp. 123-124.

⁴¹ JORGE MORAIS CARVALHO, *Os Contratos de Consumo - Reflexão sobre a Autonomia Privada no Direito do Consumo*, 2012, pp. 328-329. O autor acrescenta que, apesar de tudo, em qualquer caso, o objecto das normas da LSPE tem sempre “uma grande afinidade com o direito do consumo, consistindo também na protecção de uma das partes do contrato, precisamente aquela que, no contrato em concreto, não tem conhecimentos específicos na área do serviço em causa”.

consumo, se a relação tiver como uma das partes um utente-consumidor, aplicando-se a definição prevista no artigo 2.º, n.º 1, da LDC, disposição que prevê o âmbito de aplicação do diploma.

3.2. Princípios gerais

Encontram-se previstos em comunicação da Comissão Europeia, uma série de princípios tendo em vista a constituição de uma base “para a definição de um conceito comunitário de serviços de interesse económico geral”⁴², uma subespécie da categoria de serviços de interesse geral, onde se enquadram, tal como já vimos, os serviços públicos essenciais. Na lei portuguesa optou-se por prever expressamente dois princípios gerais (princípio da boa fé e princípio da qualidade), que moldam a actividade dos prestadores de serviços públicos essenciais.

3.2.1. Boa fé

O princípio da boa fé é um princípio pilar no Direito privado, regendo os vínculos contratuais desde a sua formação (artigo 227.º do CC – *culpa in contrahendo*), até à vigência do contrato (artigo 762.º, n.º 2, do CC), prolongando ainda a sua influência a situações de resolução ou modificação do contrato por alteração das circunstâncias (artigo 437.º, n.º 1, do CC). Quando falamos de boa fé há que ter em conta uma perspectiva objectiva do conceito, enquanto regra de conduta que se traduz num dever principal de prestação e em deveres acessórios de protecção, esclarecimento e lealdade⁴³, e uma perspectiva subjectiva, segundo a qual a boa fé consiste numa “qualidade reportada ao

⁴² Livro Verde sobre Serviços de Interesse Geral, COM (2003) 270 final, p. 16, disponível em <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:52003DC0270&from=PT>.

⁴³ ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, *Da Boa Fé no Direito Civil*, 1997, pp. 586 e ss.. Veja-se também CARLOS ALBERTO DA MOTA PINTO, ANTÓNIO PINTO MONTEIRO, PAULO MOTA PINTO, *Teoria Geral do Direito Civil*, 2012, pp. 125-127.

sujeito”⁴⁴ (por contraposição à má fé)⁴⁵. Desta dualidade de sentidos resulta a distinção entre princípio da boa fé (concepção objectivista) e estado de boa fé (concepção subjectivista)⁴⁶. Sendo a boa fé um conceito indeterminado, o seu preenchimento irá depender das circunstâncias do caso concreto⁴⁷.

No âmbito do Direito das obrigações é particularmente relevante a boa fé enquanto regra de conduta. Este princípio, não esgota a sua relevância nas disposições normativas já referidas, sendo invocado por diversas outras normas, nomeadamente o artigo 334.º do CC (instituto do abuso de direito), os artigos 9.º, n.º 5, e 15.º do DL n.º 446/85, de 25 de Outubro (que consagra o regime jurídico das cláusulas contratuais gerais, de grande importância na regulação dos contratos de prestação de serviços públicos essenciais⁴⁸) e o artigo 9.º, n.º 1, da LDC, que estabelece que “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”. Segundo JORGE MORAIS CARVALHO, “a concretização do conceito de boa fé deve ser mais exigente no domínio das relações de consumo”, devendo-se entender que o principal propósito desta norma é “reforçar a posição do consumidor face ao regime geral do Código Civil”⁴⁹, embora o princípio se aplique a ambas as partes no contrato, profissional e consumidor⁵⁰. A aplicação a ambas as partes encontra-se expressamente prevista no n.º 2, do art. 762.º, do CC, segundo o qual, “no cumprimento da obrigação, assim como no exercício do direito correspondente, devem as partes

⁴⁴ ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, *Tratado de Direito civil português*, I, *Parte Geral*, tomo I, 2000, p. 229, distingue dois sentidos quando trata a boa fé subjectiva: “um sentido *puramente psicológico*”, segundo o qual “estaria de boa fé quem pura e simplesmente desconhecesse certo facto ou estado de coisas, por muito óbvio que fosse”, e “um sentido *ético*”, de acordo com o qual “só estaria de boa fé quem se encontrasse num desconhecimento não culposo”. Por sua vez, MÁRIO DE ALMEIDA COSTA, *Direito das Obrigações*, 2008, p. 119, prefere não fazer tal distinção, referindo-se à boa fé subjectiva como “consciência ou convicção justificada de se adoptar um comportamento conforme ao direito”. No mesmo sentido, cfr. CARLOS MOTA PINTO, ANTÓNIO PINTO MONTEIRO, PAULO MOTA PINTO, *Teoria Geral do Direito Civil*, 2012, p. 125.

⁴⁵ ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, *Da Boa Fé no Direito Civil*, 1997, p. 407. O autor refere-se à boa fé subjectiva como tendo “dois pólos ordenativos”, sendo utilizada por um lado, na regulação de “situações em que se atribui ao sujeito o aproveitamento de coisas corpóreas” (sendo exemplo o instituto da posse), e por outro, em “disposições reportadas a actos jurídicos - em particular negócios e contratos - relevando em determinados vícios que neles possam ocorrer”.

⁴⁶ MÁRIO DE ALMEIDA COSTA, *Direito das Obrigações*, 2008, pp. 119-120.

⁴⁷ CARLOS ALBERTO DA MOTA PINTO, ANTÓNIO PINTO MONTEIRO, PAULO MOTA PINTO, *Teoria Geral do Direito Civil*, 2012, p. 125.

⁴⁸ Assunto que será abordado mais adiante – cfr. *infra*, ponto 3.4.2.

⁴⁹ Estando aqui subjacente o entendimento de que o consumidor se encontra teoricamente numa posição de maior fragilidade relativamente ao profissional, em termos económicos e de conhecimento.

⁵⁰ JORGE MORAIS CARVALHO, *Os Contratos de Consumo - Reflexão sobre a Autonomia Privada no Direito do Consumo*, 2012, pp. 546-547.

proceder de boa fé”. Se, por um lado, o devedor não pode “realizar a prestação em termos tais que, embora respeitando formalmente a vinculação assumida, a sua actuação se mostre inadequada à satisfação do interesse do credor ou possa vir a causar-lhe danos”, também o credor “deve adequar a sua conduta por forma a permitir a realização da prestação pelo devedor e evitar a ocorrência de danos para este”⁵¹. A imposição do respeito pelo princípio da boa fé no âmbito do vínculo contratual visa assim preservar as legítimas expectativas das partes que se obrigam por via do contrato e a máxima satisfação dos seus interesses, prevenindo-se, por outro lado, a produção de danos ou sacrifícios desnecessários para as partes.

A LSPE veio igualmente consagrar o princípio da boa fé no seu artigo 3.º, segundo o qual, “o prestador do serviço deve proceder de boa fé e em conformidade com os ditames que decorram da natureza pública do serviço, tendo igualmente em conta a importância dos interesses dos utentes que se pretende proteger”. De notar que mais uma vez se salienta nesta disposição o intuito da lei de proteger os interesses dos utentes e a importância desta tarefa, atendendo ao carácter vital dos serviços regulados.

Deste princípio decorrem assim obrigações acrescidas para o prestador de serviço na sua actuação⁵², nomeadamente no respeito por outros princípios inerentes à natureza dos serviços públicos essenciais⁵³, como é o caso dos princípios da universalidade (disponibilizando-se o acesso a estes serviços aos cidadãos em geral⁵⁴), da igualdade (princípio que se traduz em duas vertentes: numa fase pré-contratual, todos os utentes deverão ter a possibilidade de celebrar contrato para usufruir destes serviços, independentemente de qualquer critério discriminatório, como por exemplo, género, raça e território de origem; já numa fase de execução do contrato, todos os utentes deverão ser tratados de forma igual, isto é, para o mesmo serviço deverão ser praticados preços

⁵¹ LUÍS MENEZES LEITÃO, *Direito das Obrigações*, vol. II, 2011, p. 149.

⁵² Estas exigências acrescidas compreendem-se tendo em conta o espírito da lei que tem como fim a protecção do utente na utilização de serviços públicos cuja relevância no quotidiano dos cidadãos em geral justificou a consagração de um regime especial.

⁵³ Estes princípios encontravam-se, aliás, previstos na Proposta de Lei n.º 20/VII, acabando, no entanto, por não integrar a versão final do diploma.

⁵⁴ Este princípio reflecte-se em três vertentes, devendo-se garantir o acesso aos serviços públicos essenciais independentemente: 1) da deficiência ou idade do utente, 2) da zona geográfica de residência do utente, 3) e das condições económicas do utente (nomeadamente através da garantia de preços acessíveis) – cfr. n.º 1 do artigo 3.º da Directiva 2002/22/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 7 de Março de 2002, relativa ao serviço universal e aos direitos dos utilizadores em matéria de redes e serviços de comunicações electrónicas (directiva do serviço universal); Livro Verde sobre Serviços de Interesse Geral, COM (2003) 270 final, pp. 16-17 e RICARDO J. AMARAL DA COSTA, “Os Serviços Públicos Essenciais, Perspectiva Geral”, 2012, pp. 63-64.

iguais), da adaptabilidade (segundo o qual a prestação destes serviços deverá adaptar-se às evoluções tecnológicas bem como a possíveis alterações sócio-económicas), da continuidade (de acordo com o qual o profissional deverá assegurar uma prestação regular do serviço) e da qualidade (consagrado expressamente no artigo 7.º da LSPE^{55/56}).

3.2.2. Qualidade

Tal como já foi referido, além do princípio da boa fé, outro dos princípios básicos na regulação dos serviços públicos essenciais é o princípio da qualidade⁵⁷, previsto no artigo 7.º da LSPE. Aí se estabelece que “a prestação de qualquer serviço deverá obedecer a elevados padrões de qualidade, neles devendo incluir-se o grau de satisfação dos utentes, especialmente quando a fixação do preço varie em função desses padrões”.

O princípio da qualidade releva essencialmente na fase de execução do contrato, tendo-se aqui em linha de conta as condições do serviço que ficaram acordadas entre prestador e utente. Sendo o objectivo deste diploma a protecção do utente (artigo 1.º, n.º 1 da LSPE), a lei veio prever expressamente como critério na aferição “dos elevados padrões de qualidade”⁵⁸ que deverão ser assegurados na prestação destes serviços, “o grau de satisfação do utente”⁵⁹. Esta disposição da LSPE encontra-se, aliás, em consonância com o direito dos consumidores à qualidade, constitucionalmente consagrado no artigo 60.º, n.º 1, da CRP, e igualmente previsto no artigo 4.º da LDC.

Relativamente à aplicação deste princípio aos serviços de comunicações electrónicas em especial, há que ter em conta o artigo 40.º, n.º 1, da LCE, segundo o qual “as empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações

⁵⁵ Este princípio será abordado seguidamente.

⁵⁶ MARIANA PINHEIRO ALMEIDA, *Lei dos Serviços Públicos Essenciais Anotada e Comentada*, 2012, pp. 72-73; ANTÓNIO PINTO MONTEIRO, “A Protecção do Consumidor de Serviços Públicos essenciais”, 2000, pp. 342-343.

⁵⁷ ANTÓNIO PINTO MONTEIRO, “A Protecção do Consumidor de Serviços Públicos essenciais”, 2000, p. 343, prefere utilizar o termo “princípio do *bom funcionamento*” em detrimento de “princípio da qualidade”. Também na Proposta de Lei n.º 20/VII, se encontrava previsto o princípio do bom funcionamento.

⁵⁸ CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, “Serviços Públicos, Contratos Privados”, 2002, p. 132, entende que o artigo 7.º da LSPE traduz “um benefício do utente em relação ao que resultaria do direito comum dos contratos, uma vez que, neste, a falta de especificação se resolve pelo critério da qualidade média”.

⁵⁹ De acordo com RODRIGO GOUVEIA, *Os Serviços de Interesse Geral em Portugal*, 2001, p. 30, a qualidade destes serviços deverá ser avaliada tendo em conta a sua adequação para “satisfazer as necessidades dos consumidores” (sendo que aqui falamos em “utentes”, um conceito que tal como já referimos, implica um âmbito de protecção mais abrangente comparativamente ao conceito de consumidor – cfr. *supra*, ponto 2.1).

electrónicas acessíveis ao público estão obrigadas a publicar e a disponibilizar aos utilizadores finais informações comparáveis, claras, completas e actualizadas sobre a qualidade de todos os serviços que disponibilizam, bem como das ofertas destinadas a assegurar aos utilizadores finais com deficiência um acesso equivalente ao dos demais utilizadores finais”⁶⁰. Visa-se assim garantir que o utente possa formar esclarecidamente a sua decisão de contratar, optando pela empresa e serviço que melhor se adequem às suas necessidades (veja-se também o n.º 2 do art. 39.º).

A este propósito cumpre salientar o importante papel da ARN - Autoridade Reguladora Nacional (ANACOM) na regulação e aferição da qualidade destes serviços, nos termos também previstos nos n.ºs 2 a 7, do art. 40.º, da LCE. Entre as várias competências elencadas, prevê-se a possibilidade de a ANACOM “após realização do procedimento geral de consulta referido no artigo 8.º [...] definir, entre outros, os parâmetros de qualidade dos serviços a medir e o seu conteúdo, o formato e o modo de publicação das informações, podendo ainda definir eventuais mecanismos de certificação da qualidade destinados a garantir que os utilizadores finais, incluindo os utilizadores finais com deficiência, tenham acesso a informações claras, completas, fiáveis e comparáveis” (n.º 2). De realçar ainda o n.º 7, nos termos do qual, “as empresas devem disponibilizar regularmente à ARN informações actualizadas sobre a qualidade de serviço que praticam, em conformidade com o artigo 108.º”.

Foi precisamente com o propósito de dar cumprimento a esta disposição que foi publicado, a 14 de Junho de 2005, o Regulamento n.º 46/2005 (“Regulamento sobre Qualidade de Serviço”)⁶¹, onde se estabelecem os parâmetros de qualidade aplicáveis ao serviço de acesso à rede telefónica pública em local fixo e ao serviço telefónico acessível ao público em local fixo⁶², a medir pelas empresas responsáveis pela sua prestação, fixando-se igualmente o “seu conteúdo e formato, bem como o modo de publicação de informações relativas à qualidade dos serviços prestados, sem prejuízo da futura fixação de parâmetros de qualidade para outros serviços de comunicações electrónicas” (art. 1.º,

⁶⁰ Veja-se igualmente o artigo 92.º da LCE, relativo ao dever de informação sobre “o desempenho na prestação do serviço universal”.

⁶¹ Alterado pelo Regulamento n.º 372/2009, de 28 de Agosto, e rectificado pela Declaração n.º 2457/2009, de 6 de Outubro.

⁶² No preâmbulo da versão original do diploma, deixou-se em aberto a possibilidade de numa fase posterior, e “ponderadas as necessidades do mercado, os desenvolvimentos a nível da harmonização e os objectivos de regulação a prosseguir pela ANACOM”, se estabelecer igualmente parâmetros para apurar os níveis de qualidade de outros serviços de comunicações electrónicas.

n.º 1). São incluídos no elenco de parâmetros de qualidade consagrado em anexo ao diploma: 1) o tempo de activação do serviço (tempo, medido em dias do calendário, a contar do momento em que é efectuado um pedido válido de fornecimento de uma ligação por um cliente, junto da empresa prestadora, até ao momento em que o cliente pode efectivamente utilizar o serviço); 2) o número de avarias válidas participadas pelos utilizadores aos serviços da empresa prestadora (por interrupção ou degradação do serviço); e 3) o tempo de reparação de avarias (tempo, medido em horas consecutivas, que decorre desde o momento em que uma avaria válida é participada aos serviços da empresa prestadora até ao restabelecimento completo do serviço).⁶³ O dever de informação aos utilizadores finais do serviço encontra-se igualmente consagrado nos arts. 3.º, n.º 1, al. b), e 7.º do Regulamento.

Estas informações fornecidas pelas empresas prestadoras acabam por vincular as mesmas, fazendo parte integrante do conteúdo dos contratos celebrados, tal como é demonstrado pela alínea b) do n.º 1 do artigo 48.º da LCE. Daí que a posterior violação destes critérios de qualidade configure uma situação de incumprimento do contrato, nos termos dos artigos 798.º e seguintes do Código Civil, gerando responsabilidade obrigacional^{64/65}. A situação de cumprimento defeituoso encontra-se, aliás, prevista no n.º 1 do artigo 799.º do CC, de onde decorre a presunção da culpa do prestador do serviço (art. 349.º do CC). Caberá portanto ao profissional provar que a falta de qualidade na prestação do serviço não é culposa (art. 350.º, n.º 2, do CC).

Relativamente a esta matéria, importa igualmente ter em atenção o regime previsto no RJCCG. Verifica-se assim que, de acordo com a alínea b), do artigo 21.º, do referido diploma, serão absolutamente proibidas, as cláusulas contratuais que “confirmam, de modo directo ou indirecto, a quem as predisponha a faculdade exclusiva de verificar e estabelecer a qualidade das coisas ou serviços fornecidos”. Esta é uma disposição que visa proteger os interesses dos destinatários destas cláusulas face a eventuais atitudes abusivas do predisponente (normalmente o profissional), impedindo “a relevância jurídica das declarações unilaterais de qualidade ou conformidade das prestações, quando

⁶³ Não se exclui, contudo, a adopção de parâmetros de qualidade adicionais (art. 2.º, n.º 3).

⁶⁴ CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, “Serviços Públicos, Contratos Privados”, 2002, pp. 134-135. O autor qualifica estas situações como sendo de “cumprimento defeituoso” aplicando, “no essencial, as regras gerais sobre incumprimento”, tendo em conta a ausência de previsão de regras especiais no Código Civil português.

⁶⁵ A matéria do incumprimento contratual será explorado de forma mais detalhada mais adiante – cfr. *infra*, ponto 4.4.

provenham do predisponente, sem que o aderente tenha podido verificar – ou fazer verificar – a idoneidade da(s) prestação(ões) da outra parte”⁶⁶.

3.3. Restrições à liberdade contratual do prestador do serviço

O princípio da igualdade, assim como o princípio da universalidade⁶⁷, que como vimos regem a actuação dos prestadores de serviços públicos essenciais, acabam por restringir em grande medida a sua liberdade contratual, princípio consagrado no artigo 405.º do CC⁶⁸ e corolário fundamental da autonomia privada.

Da influência destes princípios acaba por resultar um dever de contratar que vincula o prestador do serviço, sendo uma das vertentes do princípio da liberdade contratual precisamente a liberdade de celebração do contrato. De notar, que em termos abstractos, as restrições à liberdade de celebração podem ter uma base legal (veja-se, por exemplo, o art. 280.º do CC) ou convencional (resultando do acordo das partes como é o caso do contrato-promessa, regulado nos artigos 410.º e ss. do CC). No caso do dever de contratar no âmbito dos serviços públicos essenciais, apesar do mesmo não se encontrar expressamente consagrado na lei, o entendimento prevalecente tem sido o da existência desse dever⁶⁹. JORGE MORAIS CARVALHO associa este entendimento “à ligação que estes autores estabelecem entre a essencialidade destes serviços para os utentes e a circunstância de existir nestas relações um forte pendor intervencionista do Estado”⁷⁰. O mesmo autor frisa, no entanto, o facto de esta conclusão ter “a sua origem numa fase anterior à da generalizada privatização das entidades que fornecem os serviços públicos essenciais e da abertura destes mercados às regras da concorrência e da economia de mercado”⁷¹. Não obstante, não poderemos deixar de considerar que este é um entendimento que continua a justificar-se à luz da importância que estes serviços têm para

⁶⁶ ANA PRATA, *Contratos de Adesão e Cláusulas Contratuais Gerais*, 2010, p. 480.

⁶⁷ Cfr. *supra*, pp. 26-27.

⁶⁸ ANTÓNIO PINTO MONTEIRO, “A Protecção do Consumidor de Serviços Públicos essenciais”, 2000, p. 343.

⁶⁹ PEDRO GONÇALVES, *A Concessão de Serviços Públicos*, 1999, p. 316; MÁRIO DE ALMEIDA COSTA, *Direito das Obrigações*, 2008, p. 232; JOÃO ANTUNES VARELA, *Das Obrigações em Geral*, vol. I, 2009, pp. 236-237; ELIONORA CARDOSO, *Os Serviços Públicos Essenciais: A Sua Problemática no Ordenamento Jurídico Português*, 2010, p. 54 e 63; LUÍS MENEZES LEITÃO, *Direito das Obrigações*, vol. I, 2013, p. 27.

⁷⁰ JORGE MORAIS CARVALHO, *Os Contratos de Consumo - Reflexão sobre a Autonomia Privada no Direito do Consumo*, 2012, p. 335.

⁷¹ JORGE MORAIS CARVALHO, *Os Contratos de Consumo - Reflexão sobre a Autonomia Privada no Direito do Consumo*, 2012, p. 335.

a qualidade de vida dos cidadãos. Um entendimento que permitisse a recusa de contratar do prestador do serviço, não só iria contrariar o espírito da LSPE, onde se estatui de forma expressa o objectivo de proteger os utentes destes serviços, como também não se harmonizaria com os princípios de universalidade e igualdade⁷².

Relativamente aos serviços de comunicações electrónicas, em concreto, podemos dizer que o dever de contratar se aplica de modo mais explícito quanto ao serviço universal, advindo da conjugação entre os artigos 88.º, n.º 1 e 95.º a 98.º da LCE, onde se faz referência expressa a este serviço, consagrando-se igualmente a possibilidade da ARN proceder a uma compensação dos prestadores do serviço universal quando se considere que esta prestação possa constituir “um encargo excessivo”⁷³. Logo no início da LCE, encontra-se consagrado o conceito de “serviço universal”, prevendo-se que se trata de um “conjunto mínimo de serviços [...] de qualidade especificada, disponível para todos os utilizadores, independentemente da sua localização geográfica e, em função das condições nacionais, a um preço acessível” – artigo 3.º, alínea ii). No art. 87.º esclarece-se que o serviço universal inclui a ligação a uma rede de comunicações pública num local fixo e a prestação de um serviço telefónico acessível ao público através daquela ligação, a disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas e a oferta adequada de postos públicos. Uma chamada de atenção também para o n.º 6 do art. 46.º da LCE, relativo aos mecanismos de prevenção de contratação, onde se prevê expressamente que os prestadores de serviço universal “não podem recusar-se a contratar no âmbito do serviço universal”.

Dos princípios mencionados resultam igualmente limitações à liberdade de escolha da contra-parte na relação contratual, não podendo o prestador do serviço optar por celebrar contrato com um utente em detrimento de outro.

⁷² CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, “Serviços Públicos, Contratos Privados”, 2002, pp. 130-131.

⁷³ JORGE MORAIS CARVALHO, *Os Contratos de Consumo - Reflexão sobre a Autonomia Privada no Direito do Consumo*, 2012, p. 336.

3.4. Restrições à liberdade contratual do utente

3.4.1. Liberdade de celebração

Tal como acabámos de verificar, os prestadores de serviços públicos essenciais têm a sua liberdade contratual limitada, uma restrição que acaba por resultar em grande parte da consagração do princípio da boa fé no artigo 3.º da LSPE e dos deveres que resultam “da natureza pública” destes serviços. Importa salientar, no entanto, que as limitações não se verificam apenas do lado do prestador do serviço. Os utentes, ainda que por razões distintas, vêm-se igualmente limitados na sua liberdade contratual.

A primeira restrição verifica-se ao nível da própria liberdade de celebração do contrato. É preciso ter em conta que, dado o carácter vital destes serviços para o quotidiano das pessoas na satisfação das suas necessidades mais básicas, torna-se praticamente impensável a não celebração destes contratos. Daí que a garantia de preços acessíveis e de uma qualidade elevada dos serviços seja considerada tão relevante. Importa salientar, no entanto, que esta restrição à liberdade de celebração de contrato dos utentes de serviços públicos essenciais tem vindo a ser atenuada com a liberalização destes serviços, expandindo-se o leque de entidades fornecedoras com quem podem contratar, nomeadamente no que toca aos serviços de comunicações electrónicas. Assim, o cenário prevaiente deixou de ser aquele em que o utente tem apenas a opção entre contratar com *aquela* empresa, aceitando as condições impostas, ou não usufruir de um serviço básico, passando a ter mais opções de escolha e a poder contratar com a empresa que considera apresentar condições mais favoráveis.

3.4.2 Liberdade de estipulação

Outra importante restrição verifica-se ao nível da liberdade de estipulação contratual. Com efeito, é prevaiente a utilização de contratos de adesão na contratação de serviços públicos essenciais, nomeadamente no que toca aos serviços de comunicações electrónicas. Estes contratos são fundamentalmente caracterizados por terem, no seu essencial, um conteúdo predisposto por uma das partes (o prestador do serviço), dispensando-se a prévia negociação individual entre as partes⁷⁴. Encontra-se assim em causa uma vinculação contratual mediante a utilização de cláusulas contratuais gerais,

⁷⁴ JOÃO ANTUNES VARELA, *Das Obrigações em Geral*, vol. I, 2009, pp. 251-256.

reguladas a nível nacional pelo RJCCG (veja-se o art. 1.º, n.º 1 do diploma)⁷⁵. A liberdade de estipulação do utente fica, neste contexto, extremamente limitada, ficando normalmente apenas com a opção de aceitar ou rejeitar as condições apresentadas pelo prestador do serviço. Note-se, no entanto, que o RJCCG prevê que “as cláusulas especificamente acordadas prevalecem sobre quaisquer cláusulas contratuais gerais, mesmo quando constantes de formulários assinados pelas partes” (art. 7.º do diploma *supra* referido)⁷⁶. Assim sendo, se no caso concreto se verificar a realização de um acordo específico entre o fornecedor do serviço e o utente, os termos desse acordo irão prevalecer sobre as cláusulas contratuais gerais constantes no contrato celebrado, podendo conduzir à modificação dessas cláusulas ou até mesmo à sua extinção⁷⁷. Tratando-se de um acordo realizado oralmente, prática habitual, coloca-se o problema da prova, o que torna difícil a aplicação desta disposição. Neste caso o ónus da prova caberá ao utente, nos termos do artigo 342.º do CC.

É neste contexto que ANTÓNIO PINTO MONTEIRO qualifica o contrato de adesão como a “fórmula que traduz a posição da contraparte e realça o significado da aceitação: mera *adesão* a cláusulas *pré-formuladas* por *outrem*”⁷⁸.

A utilização preferencial de contratos de adesão na contratação de serviços públicos essenciais deve-se essencialmente à massificação da utilização destes serviços, tornando assim todo o procedimento contratual mais rápido e eficaz⁷⁹. Além disso,

⁷⁵ Sobre este assunto consultar MÁRIO DE ALMEIDA COSTA e ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, *Cláusulas Contratuais Gerais – Anotação ao Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de Outubro*, Almedina, Coimbra, 1986; ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, *Tratado de Direito Civil Português*, I, *Parte Geral*, tomo I, 2000, pp. 427-450; ANA PRATA, *Contratos de Adesão e Cláusulas Contratuais Gerais*, 2010; JOSÉ MANUEL DE ARAÚJO BARROS, *Cláusulas Contratuais Gerais*, 2010; MANUEL DE ATAÍDE FERREIRA e LUÍS SILVEIRA RODRIGUES, *Cláusulas Contratuais Gerais – Anotações ao Diploma*, 2011; CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, *Contratos I*, 2013, pp. 167 e ss..

⁷⁶ Aqui se fundamenta o entendimento de CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, *Contratos I*, 2013, p. 171, segundo o qual a *rigidez* “não constitui requisito jurídico essencial, mas sim uma característica tendencial, embora com elevada probabilidade fáctica”.

⁷⁷ Subjacente a esta disposição encontra-se a lógica de que “as cláusulas que tenham sido objecto de um acordo específico (vg., cláusulas manuscritas) traduzem melhor do que as outras um efectivo consenso” prevalecendo assim sobre as cláusulas contratuais gerais - ANTÓNIO PINTO MONTEIRO, “O Novo Regime Jurídico dos Contratos de Adesão/Cláusulas Contratuais Gerais”, 2002, pp. 111-142 (p. 120). No mesmo sentido, cfr. MANUEL DE ATAÍDE FERREIRA e LUÍS SILVEIRA RODRIGUES, *Cláusulas Contratuais Gerais – Anotações ao Diploma*, 2011, p. 50.

⁷⁸ ANTÓNIO PINTO MONTEIRO, “O Novo Regime Jurídico dos Contratos de Adesão/Cláusulas Contratuais Gerais”, 2002, p. 115.

⁷⁹ Segundo ANTÓNIO PINTO MONTEIRO, “O Novo Regime Jurídico dos Contratos de Adesão/cláusulas Contratuais Gerais”, 2002, p. 115, a utilização de contratos de adesão veio servir como resposta às “necessidades de *racionalização*, *planeamento*, *celeridade* e *eficácia*”, próprias da sociedade industrial moderna.

verifica-se que a utilização deste tipo de contratos serve também como mecanismo de aplicação do próprio princípio da igualdade, sujeitando todos os contraentes a condições iguais.

A este respeito importa salientar que a utilização de contratos de adesão comporta igualmente determinados problemas, sendo que “no plano da formação do contrato, aumentam consideravelmente o risco de o aderente *desconhecer* cláusulas que vão fazer parte do contrato; no plano do conteúdo, favorecem a inserção de *cláusulas abusivas*; no plano processual, mostram a *inadequação e insuficiência* do normal controlo judiciário, que actua *a posteriori*, depende da *iniciativa* processual do lesado e tem os seus efeitos circunscritos ao caso *concreto*”⁸⁰.

Foi com o objectivo de acautelar os efeitos destes riscos na esfera jurídica dos aderentes que o legislador delineou o regime jurídico das cláusulas contratuais gerais, consagrando-se, nomeadamente, regras de controlo da inserção das cláusulas nos contratos (arts. 4.º a 7.º), bem como um elenco (não exaustivo)⁸¹ de cláusulas contratuais gerais tidas como proibidas, em termos absolutos e relativos (arts. 18.º a 22.º)⁸². A validade das cláusulas contratuais gerais é aferida segundo o princípio geral da boa fé, previsto no artigo 15.º do diploma em apreço e concretizado no artigo 16.º⁸³.

⁸⁰ ANTÓNIO PINTO MONTEIRO, “O Novo Regime Jurídico dos Contratos de Adesão/Cláusulas Contratuais Gerais”, 2002, pp. 118-119; ANTUNES VARELA, *Das Obrigações em Geral*, vol. I, 2009, pp. 254-255.

⁸¹ ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, *Tratado de Direito Civil Português*, I, *Parte Geral*, tomo I, 2000, p. 443; MANUEL DE ATAÍDE FERREIRA e LUÍS SILVEIRA RODRIGUES, *Cláusulas Contratuais Gerais – Anotações ao Diploma*, 2011, p. 83.

⁸² Verifica-se que a protecção conferida aos consumidores finais é mais abrangente, aplicando-se as proibições previstas nos artigos 18.º, 19.º, 21.º e 22.º, enquanto que às relações entre empresários ou entidades equiparadas, aplicam-se apenas as proibições consagradas nos artigos 18.º e 19.º. No entendimento de MÁRIO DE ALMEIDA COSTA e ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, *Cláusulas Contratuais Gerais – Anotação ao Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de Outubro*, 1986, p. 33, o legislador pretendeu com estas disposições excluir as cláusulas consideradas “injustas, inconvenientes ou inadequadas”. De acordo com o artigo 12.º, as cláusulas tidas como proibidas nos termos do diploma são tidas como nulas.

⁸³ Procurando dar concretização ao enunciado da lei, JOSÉ MANUEL DE ARAÚJO BARROS, *Cláusulas Contratuais Gerais*, 2010, p. 172, entende que “uma cláusula será contrária à boa fé se a confiança depositada pela contraparte contratual naquele que a predispôs for defraudada em virtude de, da análise comparativa dos interesses de ambos os contraentes, resultar para o predisponente uma vantagem injustificável”.

4. CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELECTRÓNICAS

4.1. Forma e formação do contrato

Os contratos de prestação de serviços de comunicações electrónicas obedecem a forma escrita, nos termos do n.º 1, do artigo 48.º, da LCE⁸⁴, norma que estabelece uma série de elementos contratuais que deverão estar previstos de forma clara e exaustiva e encontrar-se facilmente acessíveis. Considera-se, portanto, que apenas através da forma escrita se consegue preencher estes requisitos.

Cumprе sublinhar, no entanto, que é prática comum a celebração de contratos de prestação de serviços de comunicações electrónicas por intermédio de contacto telefónico, sujeitos ao regime especial consagrado pelo DL n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro, diploma aplicado, nomeadamente, aos contratos celebrados à distância (art. 2.º, n.º 1)⁸⁵. Este Decreto-Lei veio transpor para a ordem jurídica nacional a Directiva n.º 2011/83/UE, revogando o DL n.º 143/2001 de 26 de Abril, que até Junho de 2014 regulava os contratos celebrados à distância, no domicílio e equiparados.

O diploma aplica-se aos contratos celebrados entre consumidores e profissionais (fornecedores de bens ou prestadores de serviços)⁸⁶, sendo consumidor definido no artigo 3.º, alínea c), como “a pessoa singular que actue com fins que não se integrem no âmbito da sua actividade comercial, industrial, artesanal ou profissional”. Uma chamada de atenção para o considerando (17) da Directiva 2011/83/UE, segundo o qual “no caso dos contratos com dupla finalidade, se o contrato for celebrado para fins relacionados em parte com a actividade comercial da pessoa e em parte à margem dessa actividade e se o objectivo da actividade for tão limitado que não seja predominante no contexto global do contrato, essa pessoa deverá ser igualmente considerada consumidor”. O DL n.º 24/2014

⁸⁴ Neste sentido, cfr. JORGE MORAIS CARVALHO, *Os Contratos de Consumo - Reflexão sobre a Autonomia Privada no Direito do Consumo*, 2012, p. 337.

⁸⁵ O “contrato celebrado à distância” é definido na alínea f) do artigo 3.º do DL n.º 24/2014 como sendo “um contrato celebrado entre o consumidor e o fornecedor de bens ou o prestador de serviços sem presença física simultânea de ambos, e integrado num sistema de venda ou prestação de serviços organizado para o comércio à distância mediante a utilização exclusiva de uma ou mais técnicas de comunicação à distância até à celebração do contrato, incluindo a própria celebração”.

⁸⁶ Veja-se o art. 2.º, n.º 1, onde se estabelece que “o presente decreto-lei é aplicável aos contratos celebrados à distância e aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, tendo em vista promover a transparência das práticas comerciais e salvaguardar os interesses legítimos dos consumidores”.

aplica-se, portanto, apenas a utentes que sejam simultaneamente consumidores, fazendo-se aqui uso do critério do *fim predominante*.

O artigo 4.º do DL n.º 24/2014 começa assim por estabelecer no seu n.º 1 que “antes de o consumidor se vincular a um contrato celebrado à distância ou fora do estabelecimento comercial, ou por uma proposta correspondente, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve facultar-lhe, em tempo útil e de forma clara e compreensível” um conjunto de informações prévias, constituindo este o conteúdo mínimo da declaração. Esta disposição deverá ser aplicada tendo em conta o objecto do contrato⁸⁷. Quanto às informações relativas às alíneas j), l) e m), determina o n.º 2 que as mesmas poderão ser prestadas através da entrega ao consumidor do modelo de informação sobre o direito de livre resolução constante da parte A do anexo ao decreto-lei, com as instruções correctamente preenchidas.

As informações transmitidas farão parte da proposta contratual apresentada pelo profissional, “não podendo o respectivo conteúdo ser alterado, salvo acordo expresso das partes em contrário anterior à celebração do contrato” (art. 4.º, n.º 3). Com este preceito o legislador tutela as expectativas do consumidor ainda numa fase pré-contratual⁸⁸, reflexo do princípio geral da boa fé, que, como já vimos, é um princípio fundamental no âmbito das relações contratuais desde a sua formação (art. 227.º do CC), assumindo especial relevância nos contratos de prestação de serviços públicos essenciais (art. 3.º da LSPE). Quanto aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, o dever de informação apenas se considera respeitado com a entrega das informações em papel ou, se o consumidor concordar, noutra suporte duradouro (art. 4.º, n.º 5).

De acordo, com o n.º 7 do mesmo preceito, caberá ao prestador do serviço, o ónus da prova do cumprimento dos deveres de informação estabelecidos no art. 4.º.

Por sua vez, o artigo 5.º impõe alguns requisitos de forma aplicados aos contratos celebrados à distância. Estabelece o n.º 1 deste artigo que “as informações a que se refere

⁸⁷ Uma vez que o que está aqui em discussão é o contrato de comunicações electrónicas, ter-se-á que ter igualmente em conta o disposto no artigo 48.º da LCE. Esta questão será tratada no ponto seguinte.

⁸⁸ A este respeito entendem JORGE MORAIS CARVALHO e JOÃO PEDRO PINTO-FERREIRA, *Contratos Celebrados à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial*, 2014, p. 63, que “o profissional encontra-se vinculado à proposta emitida, estando numa situação de sujeição face ao direito potestativo do consumidor aceitar a proposta e celebrar o contrato nos termos nela definidos (art. 230.º-1 do CC)”. Assim sendo, “só em face de uma contraproposta do consumidor é que o profissional poderá alterar o conteúdo da proposta”.

o n.º 1 do artigo anterior, devem ser prestadas de forma clara e compreensível por meio adequado à técnica de comunicação à distância utilizada, com respeito pelos princípios da boa fé, da lealdade nas transacções comerciais e da protecção das pessoas incapazes, em especial dos menores”⁸⁹. À semelhança do que já se previa no diploma anterior (art. 4.º, n.º 2, do DL n.º 143/2001), salienta-se aqui a importância da transmissão da informação através de elementos facilmente perceptíveis e de uma linguagem acessível, para que o consumidor possa reflectir e formar esclarecidamente a sua vontade. Prevê-se igualmente que a informação deverá ser prestada “por meio adequado à técnica de comunicação à distância utilizada”, o que implicará nos casos em que o meio utilizado seja o telefone, que as mesmas sejam prestadas “de forma audível”, não devendo ser “transmitida uma quantidade excessiva de informações num curto período de tempo”⁹⁰. Nota também para a importância que a lei confere à “protecção das pessoas incapazes, em especial os menores”, além do respeito pelos princípios da boa fé e da lealdade nas transacções comerciais. A propósito desta matéria, o considerando (34) da Directiva especifica que, “ao fornecer essa informação, o profissional deverá ter em conta as necessidades específicas dos consumidores que sejam particularmente vulneráveis, devido a uma enfermidade mental, física ou psicológica, idade ou credulidade, de uma forma que se poderá razoavelmente esperar que seja prevista pelo profissional”. O profissional deverá ter, portanto, em atenção as especiais necessidades do destinatário da sua declaração, sob pena de desrespeito pelo dever de informação. De frisar ainda que a falta de transparência da transmissão de informação comercial a consumidores *particularmente vulneráveis* pode igualmente traduzir-se numa prática comercial desleal, sancionada nos termos do DL n.º 57/2008, de 26 de Março.

Quando o contrato for celebrado por telefone, estatui o n.º 7 do art. 5.º que “o consumidor só fica vinculado depois de assinar a oferta ou enviar o seu consentimento escrito ao fornecedor de bens ou prestador de serviços”. Esta disposição consagra uma das principais inovações estabelecidas pelo novo regime, prevendo que a aceitação do consumidor deverá respeitar um requisito especial de forma escrita. Assim sendo, o contrato apenas se considerará celebrado num momento posterior ao contacto telefónico. Até ao momento da assinatura da proposta escrita ou do envio do consentimento escrito

⁸⁹ Relembre-se que os contratos celebrados por menores são anuláveis nos termos do art. 125.º do CC (excepções à incapacidade dos menores, previstas no art. 127.º).

⁹⁰ JORGE MORAIS CARVALHO e JOÃO PEDRO PINTO-FERREIRA, *Contratos Celebrados à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial*, 2014, p. 70.

pelo consumidor apenas existirá, portanto, um acordo pré-contratual. Compreende-se a decisão de incluir este requisito adicional quanto à aceitação do consumidor, tendo em conta que na vigência do DL n.º 143/2001 eram frequentes os casos em que o consumidor celebrava um contrato por intermédio de contacto telefónico sem que disso tivesse consciência. Com um procedimento de aceitação mais solene salvaguarda-se, assim, a posição do consumidor no âmbito da celebração de contratos com utilização de técnicas de comunicação à distância⁹¹. O desrespeito pelo disposto no n.º 7 do art. 5.º tem como consequência a nulidade do contrato (art. 220.º do CC)⁹².

Posto isto, importa ainda salientar o disposto no artigo 6.º, segundo o qual o profissional deverá confirmar a celebração do contrato à distância (n.ºs 1 e 2), dispensando-se a confirmação quando as informações pré-contratuais previstas no artigo 4.º tiverem sido fornecidas ao consumidor antes da celebração do contrato em suporte duradouro⁹³. Subjacente a esta norma encontra-se a preocupação da Lei em evitar situações de “desconhecimento do conteúdo do acordo por parte do consumidor”⁹⁴. De notar, contudo, que, com excepção da disposição que prevê o direito de livre resolução (art. 4.º, al. j) e 10.º, n.º 2)), o DL n.º 24/2014 não estabelece qualquer outra sanção para a falta de confirmação do contrato para além da aplicação de uma coima, nos termos do art. 31.º, n.º 1, al. b) e n.º 2, al b). Fazendo uma leitura comparativa com o DL n.º 143/2001, onde a ausência de confirmação escrita dos contratos celebrados à distância dava lugar ao alargamento do prazo para o exercício do direito de livre resolução, de 14

⁹¹ De notar que, de acordo com o disposto no n.º 1 do artigo 2.º do DL n.º 24/2014, o propósito deste diploma é precisamente “promover a transparência das práticas comerciais e salvaguardar os interesses legítimos dos consumidores”.

⁹² Estará em causa uma nulidade atípica, sujeita a regime especial, apenas podendo ser invocada pelo consumidor, ressaltando-se os casos de abuso de direito nos termos do artigo 334.º do CC – neste sentido, JORGE MORAIS CARVALHO e JOÃO PEDRO PINTO-FERREIRA, *Contratos Celebrados à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial*, 2014, p. 76.

⁹³ É designado como “suporte duradouro”, “qualquer instrumento, designadamente o papel, a chave Universal Serial Bus (USB), o Compact Disc Read-Only Memory (CD-ROM), o Digital Versatile Disc (DVD), os cartões de memória ou o disco rígido do computador, que permita ao consumidor ou ao fornecedor de bens ou prestador do serviço armazenar informações que lhe sejam pessoalmente dirigidas, e, mais tarde, aceder-lhes pelo tempo adequado à finalidade das informações, e que possibilite a respectiva reprodução inalterada” (artigo 3.º, alínea l)).

⁹⁴ JORGE MORAIS CARVALHO e JOÃO PEDRO PINTO-FERREIRA, *Contratos Celebrados à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial*, 2014, p. 78.

dias para 3 meses (arts. 5.º e 6.º)⁹⁵, verificamos que o consumidor fica, em certa medida, mais desprotegido, não existindo no novo diploma uma disposição equivalente⁹⁶.

De salientar que, uma vez que estamos a tratar de contratos de prestação de serviços de comunicações electrónicas, impõe-se a necessidade compatibilizar este regime com as regras previstas na LCE, nomeadamente o art. 48.º. Assim sendo, dever-se-á considerar que a ausência de forma escrita tem como consequência a nulidade do contrato, embora se trate de uma nulidade atípica, como já foi assinalado.

Outra forma bastante habitual de celebração dos contratos de prestação de serviços de comunicações electrónicas é através do método “porta a porta”⁹⁷. A estes contratos, celebrados no domicílio dos consumidores, aplica-se igualmente o DL n.º 24/2014⁹⁸. Uma das principais características é a imposição expressa de forma escrita, sob pena de nulidade do contrato (artigo 9.º, n.º 1)⁹⁹, uma imposição que acaba por conferir maior segurança ao consumidor face a um eventual incumprimento do prestador do serviço, facilitando a prova do conteúdo contratual. Por sua vez, no n.º 2 do artigo 9.º acrescenta-se ainda que “o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve entregar ao consumidor uma cópia do contrato assinado ou a confirmação do contrato em papel ou, se o

⁹⁵ O DL n.º 143/2001 contemplava no seu artigo 5.º a obrigação do prestador do serviço confirmar por escrito as informações pré-contratuais transmitidas. Esta era uma formalidade que não influenciava a validade do contrato, tendo antes efeitos sobre o direito de livre resolução de que o consumidor dispunha nos termos do artigo 6.º do mesmo diploma. Assim sendo, caso não se verificasse a “confirmação por escrito ou através de outro suporte durável” das informações referidas no artigo 4.º do decreto-Lei, o prazo para o exercício do direito de livre resolução seria de 3 meses em vez dos 14 dias, previstos no n.º 1 do artigo 6.º (art. 6.º, n.º 3).

⁹⁶ Cfr. *infra*, nota 122.

⁹⁷ A denominação “contratos celebrados no domicílio e equiparados” que era utilizada pelo DL n.º 143/2001, foi substituída no DL n.º 24/2014 pela expressão “contrato celebrado fora do estabelecimento comercial”, definido através da alínea g) do artigo 3.º do diploma como “o contrato que é celebrado na presença física simultânea do fornecedor de bens ou do prestador de serviços e do consumidor em local que não seja o estabelecimento comercial daquele, incluindo os casos em que é o consumidor a fazer uma proposta contratual”.

⁹⁸ O capítulo II do DL n.º 24/2014 tem como epígrafe “Dos contratos celebrados à distância e dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial”, o que vem evidenciar o carácter uniformizador que o legislador quis imprimir neste novo diploma legal, tendo em conta que no DL n.º 143/2001 os contratos celebrados à distância, assim como os contratos celebrados ao domicílio e equiparados eram regulados em capítulos distintos (capítulos II e III respectivamente). No DL n.º 24/2014, apesar de subsistirem algumas diferenças de regime, fica patente uma maior uniformidade na regulação destes dois tipos de contratos.

⁹⁹ Esta sanção já se encontrava prevista no artigo 16.º, n.º 1, do DL n.º 143/2001. JORGE MORAIS CARVALHO, *Os Contratos de Consumo - Reflexão sobre a Autonomia Privada no Direito do Consumo*, 2012, p. 122, pronunciou-se relativamente à mesma considerando estarmos perante uma nulidade atípica, apenas podendo ser invocada pelo consumidor. Segundo o autor, o objectivo desta norma passava “claramente pela protecção do consumidor, assegurando-se assim que tem acesso a toda a informação relativa ao contrato, podendo decidir esclarecidamente acerca do exercício do direito de arrependimento”. No mesmo sentido, JORGE MORAIS CARVALHO e JOÃO PEDRO PINTO-FERREIRA, *Contratos Celebrados à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial*, 2014, p. 87.

consumidor concordar, noutra suporte duradouro, incluindo, se for caso disso, a confirmação do consentimento prévio e expresso do consumidor e o seu reconhecimento, nos termos da alínea l) do n.º 1 do artigo 17.º”. Quanto a esta norma, consideram JORGE MORAIS CARVALHO e JOÃO PEDRO PINTO-FERREIRA que, “apesar de a lei não o referir expressamente, deve entender-se, por igualdade de razão, que o incumprimento desta formalidade subsequente à celebração do contrato determina a sua nulidade”¹⁰⁰.

Neste caso, o contrato considera-se celebrado no momento em que o utente assina e data o contrato de adesão, interpretando-se esse momento como sendo o momento de aceitação da proposta contratual apresentada pelo predisponente.

Além destas modalidades de celebração do contrato, é ainda habitual a celebração do contrato em estabelecimento comercial¹⁰¹. Nestes casos, o contrato é normalmente celebrado através do preenchimento e assinatura de um formulário de adesão pelo utente. Não se aplica, nestes casos, o DL n.º 24/2014, mas sim a LCE.

Relativamente à formação dos contratos de prestação de serviços de comunicações electrónicas cumpre ainda salientar o artigo 4.º do RJCCG, de acordo com a qual “as cláusulas contratuais gerais inseridas em propostas de contratos singulares incluem-se nas mesmas, para todos os efeitos, pela aceitação”. Além da aceitação, dever-se-á verificar caso a caso se os deveres de comunicação (art. 5.º) e de informação (art. 6.º) foram respeitados pelo prestador do serviço (predisponente) a fim de se aferir a sua inclusão no conteúdo do contrato¹⁰².

¹⁰⁰ JORGE MORAIS CARVALHO e JOÃO PEDRO PINTO-FERREIRA, *Contratos Celebrados à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial*, 2014, p. 88.

¹⁰¹ Definido na alínea h), do artigo 3.º, do DL n.º 24/2014, como “quaisquer instalações imóveis de venda a retalho, onde o fornecedor de bens ou prestador de serviços exerça a sua actividade de forma permanente, ou quaisquer instalações móveis de venda a retalho onde o fornecedor de bens ou prestador de serviços exerça a sua actividade de forma habitual”.

¹⁰² Neste sentido, MANUEL DE ATAÍDE FERREIRA e LUÍS SILVEIRA RODRIGUES, *Cláusulas Contratuais Gerais – Anotações ao Diploma*, 2011, p. 35, consideram que “a aceitação dá-se com a oposição da assinatura do aderente no contrato em causa, desde que se verifique o cumprimento dos deveres de comunicação e informação [...] e que as CCG estejam localizadas antes da assinatura do aderente”.

4.2. Conteúdo do contrato

A questão do conteúdo¹⁰³ dos contratos de prestação de serviços de comunicações electrónicas remete-nos imediatamente para o artigo 48.º da LCE, que dispõe especificamente sobre o conteúdo mínimo legalmente exigido destes contratos¹⁰⁴.

4.2.1. Serviços fornecidos

Uma das principais cláusulas do contrato é aquela em que se determina os serviços a fornecer pela empresa prestadora (alínea b)).

Esta disposição permite a identificação de situações de incumprimento na vigência do contrato, protegendo os utentes de atitudes abusivas dos prestadores.

Note-se que é cada vez mais diversificada a oferta disponibilizada pelos prestadores de serviços de comunicações electrónicas, tendo-se tornado muito comum a contratação de pacotes integrando vários serviços.

4.2.2. Qualidade

Outro dos elementos essenciais é a qualidade do serviço (alíneas b) e h)), cuja importância no âmbito da contratação de serviços públicos essenciais já tivemos oportunidade de abordar¹⁰⁵. Impõe a al. b) do n.º 1 do art. 48.º, que do conteúdo do contrato devem obrigatoriamente constar “os níveis de qualidade mínima dos serviços oferecidos, designadamente o tempo necessário para a ligação inicial, bem como os níveis para os demais parâmetros de qualidade de serviço que sejam fixados nos termos do artigo 40.º”

¹⁰³ Segundo ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, *Tratado de Direito civil português, I, Parte Geral*, tomo I, 2000, p. 479, o conteúdo do negócio jurídico será o “conjunto de regras que, por ter sido celebrado um negócio, tenha aplicação ao espaço sobre o qual as partes entenderam dispor”.

¹⁰⁴ Encontra-se, aliás, consagrado expressamente na al. g), do n.º 3, do art. 39.º, o direito dos assinantes a “celebrar contratos com a especificação exigida no art. 48.º”.

¹⁰⁵ Cfr. *supra*, ponto 3.2.2.

Sublinhe-se igualmente a alínea h) segundo a qual devem estar também consagrados “os sistemas de indemnização ou de reembolso dos assinantes, aplicáveis em caso de incumprimento dos níveis de qualidade de serviço previstos no contrato”.

4.2.3. Preço

De destacar igualmente o preço, consagrado na alínea f) do artigo 48.º. Estando em causa um contrato bilateral ou sinalagmático¹⁰⁶, as partes estão obrigadas a prestações recíprocas, pelo que o profissional terá como principal obrigação a prestação do serviço com as características acordadas. Em contrapartida, o utente encontra-se obrigado a pagar um determinado preço com uma frequência mensal (veja-se igualmente o artigo 9.º, n.º 2, da LSPE, segundo o qual deverá estar discriminado na factura os serviços prestados e as correspondentes tarifas)¹⁰⁷. De notar que a obrigação de pagamento de preço encontra-se expressamente consagrada na própria definição de *serviço de comunicações electrónicas*, prevista na alínea ee) do art. 3.º da LCE (veja-se, “serviço oferecido em geral mediante remuneração”).

4.2.4. Período de fidelização

A duração do contrato (alínea g) do art. 48.º) é outro dos elementos contratuais de maior relevância, sendo que os contratos de prestação de serviços de comunicações electrónicas incluem habitualmente, ainda que não obrigatoriamente, um período de duração mínima, também denominado como período de fidelização. De acordo com o n.º 2 do mencionado artigo, deverá estar prevista no contrato a razão associada à consagração deste período contratual mínimo. A LCE dá como exemplos de possíveis justificações a “oferta de condições promocionais”, a “subsidição do custo de equipamentos terminais”

¹⁰⁶ JOÃO ANTUNES VARELA, *Das Obrigações em Geral*, vol. I, 2009, pp. 396-398.

¹⁰⁷ No caso dos contratos dos contratos de prestação de serviços de comunicações electrónicas, dispõe o n.º 3 do art. 9.º que os utentes podem solicitar factura detalhada, traduzindo “com maior pormenor possível os serviços prestados, sem prejuízo do legalmente estabelecido em matéria de salvaguarda dos direitos à privacidade e ao sigilo das comunicações”. O direito à factura detalhada encontra-se igualmente consagrado no art. 39.º, n.º 3, al. c) da LCE, assegurando-se assim “a fiabilidade dos serviços prestados e a justificação do preço respectivo” - FERNANDO DIAS SIMÕES, *Lei dos Serviços Públicos Essenciais Anotada e Comentada*, 2012, p. 261.

e “o pagamento de encargos decorrentes da portabilidade de números e outros identificadores”. Daqui resulta que o período de fidelização encontra-se associado a uma vantagem que é concedida ao utente no momento da celebração do contrato, sendo o seu custo compensado ao longo daquele período contratual mínimo¹⁰⁸.

Nesta lógica, dispõe ainda o n.º 2 que deverão estar igualmente previstos no contrato os “eventuais encargos decorrentes da cessação antecipada do contrato”, ou seja, antes do fim do período de fidelização. Durante este período, e não estando em causa uma situação de incumprimento contratual imputável ao prestador do serviço, o utente que decida colocar termo ao contrato por sua vontade ficará assim sujeito ao pagamento de uma indemnização pelo prejuízo causado ao prestador do serviço (com os limites estabelecidos no DL n.º 56/2010, de 1 de Junho, nos casos em que a consagração do período de fidelização se fundamente na subsidiação do custo de equipamentos). Quanto a este ponto, importa ter em atenção o n.º 5 do art. 48.º, de acordo o qual “as empresas não devem estabelecer condições contratuais desproporcionadas ou procedimentos de resolução dos contratos excessivamente onerosos e desincentivadores da mudança de prestador de serviço por parte do assinante”. Fundamentando-se esta indemnização no prejuízo causado ao prestador do serviço pela violação do período de fidelização, consideramos que a mesma deverá ter como limite, em qualquer caso, o valor da vantagem concedida cuja compensação o prestador do serviço não conseguiu obter.

De salientar igualmente o n.º 3, segundo o qual o prazo de duração mínima estabelecido no contrato não poderá exceder os 24 meses¹⁰⁹.

Verifica-se assim que o período de fidelização acaba por ser uma limitação à liberdade contratual do utente, uma vez que obriga a cumprir pontualmente o contrato durante um período mínimo, sob pena de pagamento de um determinado montante no caso de pôr termo ao contrato antecipadamente, nomeadamente, com o propósito de

¹⁰⁸ De acordo com JORGE MORAIS CARVALHO, *Os Contratos de Consumo - Reflexão sobre a Autonomia Privada no Direito do Consumo*, 2012, p. 527, o período de fidelização encontra-se muitas vezes associado “a uma despesa acrescida para o profissional, não repercutida imediatamente no preço do bem ou serviço a pagar pelo utente, que assim acede a este em circunstâncias mais favoráveis, sendo apenas compensado pelo cumprimento do contrato ao longo de todo esse período”.

¹⁰⁹ Também no DL n.º 56/2010, de 1 de Junho, se estabelece que “o período de fidelização não pode ter duração superior a 24 meses” (art. 4.º). Esta disposição aplica-se a todos os assinantes de contratos de prestação de serviços de comunicações electrónicas, contrariamente ao que sucede com o n.º 3 do art. 48.º da LCE, onde se faz expressa referência aos consumidores. Cfr. acórdão do TRP, de 26 de Junho de 2014, processo n.º 28496/12.0YIPRT.P1 (Pedro Lima Costa).

celebrar contrato com outra operadora que ofereça condições contratuais mais aliciantes. Compreende-se por isso a decisão de impor expressamente um limite máximo ao período de fidelização¹¹⁰, protegendo não só os interesses dos utilizadores destes serviços, como também a própria concorrência no sector, da qual resultam igualmente ganhos para os utentes. Com este mesmo propósito de protecção foi ainda estabelecido no n.º 4 que “as empresas que prestam serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público devem oferecer a todos os utilizadores a possibilidade de celebrarem contratos pelo prazo de 12 meses”.

Tratando-se, normalmente, de uma cláusula contratual geral inserida no contrato sem qualquer tipo de negociação prévia entre as partes, a ausência da sua comunicação ao utente, nos termos previstos no art. 5.º da RJCCG, terá como consequência a sua exclusão do contrato, nos termos da alínea a) do art. 8.º do mesmo diploma. A informação sobre o período de fidelização deverá ser assim transmitida de forma clara aos utentes para que estes fiquem vinculados. Neste contexto importa salientar que um grande número de litígios com fundamento na falta de informação do período de fidelização se verifica em situações de alteração do contrato (nomeadamente, por mudança do local de prestação, adesão a condições promocionais ou alteração de tarifário), muitas vezes acordadas através de contacto telefónico. Nestes casos, é frequente a inclusão de novo período de fidelização, não havendo nada na lei que o impeça. No entanto, o prestador do serviço encontra-se abrangido pelo mesmo dever de comunicação e esclarecimento para com o utente.

¹¹⁰ ELIONORA CARDOSO, *Os Serviços Públicos Essenciais: A Sua Problemática no Ordenamento Jurídico Português*, 2010, p. 138, revelou-se contra a consagração de períodos de fidelização no âmbito da contratação de serviços públicos essenciais. Segundo a autora, o fim dos períodos de fidelização representaria ganhos para os utentes uma vez que “poderiam mudar sem qualquer penalização de operador, quando entendessem não estar a ser bem servidos, ou quando simplesmente necessitassem de ter um serviço diferente, face ao inicialmente contratado”. No lugar dos períodos de fidelização, a autora apoia “a criação de um regime excepcional que contratualmente pudesse impor quanto a estes serviços, que em qualquer altura, com um período de pré-aviso mínimo por exemplo de 30 dias, o utente pudesse desvincular-se do contrato celebrado, e passar a ser servido por outro operador à sua escolha, sem que tenha de deixar passar determinado prazo, estabelecido contratualmente”. Em sentido oposto, FERNANDO DIAS SIMÕES, *Lei dos Serviços Públicos Essenciais Anotada e Comentada*, 2012, p. 136, entende que “a existência de períodos mínimos de duração do contrato é uma faculdade que resulta da liberdade de fixação do conteúdo dos contratos, e apenas deve ser controlada e combatida em casos extremos”. Acrescenta ainda o autor que “se a Lei viesse estabelecer a livre denúncia dos contratos que envolvessem a prestação de serviços públicos essenciais e que tivessem um período de duração fixado, apenas sujeitando o exercício dessa faculdade a um pré-aviso adequado, os prestadores dos serviços iriam retrair-se na utilização deste tipo de contratos, limitando-se a oferecer vantagens mínimas, por recearem a sempre iminente denúncia por parte do utente, o que acabaria por se traduzir em prejuízo para o sector e para os próprios utentes”.

Cumpra ressaltar ainda que, se o utente receber oralmente uma determinada informação sobre o período de fidelização (por exemplo, que não existe período contratual mínimo) e decidir contratar com base nessa informação, será esse acordo que irá prevalecer e vincular as partes, independentemente de quaisquer formulários assinados (art. 7.º da RJCCG). Colocar-se-á, no entanto, o problema da prova, cabendo ao utente a prova desse acordo (art. 342.º, n.º 1, do CC).

Uma das principais dúvidas suscitadas pelos utilizadores de serviços de comunicações electrónicas é quanto à sua obrigação de pagar o período de fidelização nos casos em que o assinante, pelos mais variados motivos, tem de mudar de residência, não tendo a empresa prestadora condições para prestar o mesmo serviço na nova morada. Nestes casos considera-se estar em causa uma situação de incumprimento imputável ao utente no caso de este solicitar a denúncia do contrato. Com efeito, de acordo com o princípio geral da pontualidade no cumprimento dos contratos, consagrado no artigo 406.º do CC, o “contrato deve ser pontualmente cumprido, e só pode modificar-se ou extinguir-se por mútuo consentimento dos contraentes ou nos casos admitidos na lei”. Sendo a morada de prestação do serviço um elemento essencial do contrato, considera-se que a empresa prestadora apenas está obrigada a prestar o serviço com as características acordadas naquele local, não estando forçada a aceitar a alteração do contrato. Assim sendo, se o utente, ainda dentro do período de fidelização, denunciar o contrato, o prestador do serviço poderá exigir o pagamento de uma compensação com fundamento na cessação antecipada do contrato.

A mesma solução não é, contudo, adoptada nos casos em que é o prestador do serviço que altera unilateralmente alguma das condições contratuais mencionadas no n.º 1, do art. 48.º, da LCE. Sobre esta matéria, dispõe o n.º 6 do referido artigo que, “sempre que a empresa proceda a uma alteração de qualquer das condições contratuais referidas no n.º 1, deve comunicar por escrito aos assinantes a proposta de alteração, por forma adequada, com uma antecedência mínima de um mês, devendo simultaneamente informar os assinantes do seu direito de rescindir o contrato sem qualquer penalidade, no caso de não aceitação das novas condições, no prazo fixado no contrato”. Estaria tudo certo se não fosse a ressalva consagrada no n.º 7 do art. 48.º, nos termos da qual “o disposto no número anterior não [...] afasta o regime das contrapartidas previstas para a rescisão antecipada, pelos assinantes, dos contratos que estabelecem períodos contratuais

mínimos”. Daqui resulta que, se o utente estiver ainda fidelizado e decidir pôr termo ao contrato por não estar de acordo com as novas condições contratuais introduzidas pelo prestador do serviço, o prestador poderá exigir o pagamento das contrapartidas previstas no contrato pela cessação antecipada, o que se traduz numa contradição face ao previsto no n.º 6, onde se prevê o dever de “informar os assinantes do seu direito de rescindir o contrato sem *qualquer* penalidade”.

Acrescente-se ainda que este preceito desprotege sem dúvida os utilizadores de serviços de comunicações electrónicas, colocando em causa princípios fundamentais do Direito. Se nos casos de alteração do contrato imputáveis ao assinante (por exemplo, por alteração da morada de prestação) prevalece o princípio da pontualidade no cumprimento dos contratos, nos casos em que a alteração é promovida unilateralmente pelo prestador do serviço o que prevalece são os interesses da empresa. Daqui resulta a exigência de uma interpretação ab-rogante da disposição. Não havendo possibilidade de a empresa prestadora continuar a prestar o serviço com as mesmas condições acordadas e não sendo viável um entendimento com o utente tendo em vista a alteração do contrato, a solução admissível será, portanto, a de considerar estarmos perante uma situação de impossibilidade de cumprimento imputável ao prestador do serviço, podendo o utente pedir a resolução do contrato sem pagamento de quaisquer contrapartidas, nos termos do artigo 801.º do CC.

A mesma solução não se admitiria, contudo, nos casos em que a alteração unilateral revelasse *escassa importância*, aplicando-se, por analogia, a solução prevista no art. 802.º: nem todos os casos de incumprimento dão lugar ao direito à resolução do contrato, da mesma maneira que nem todos os casos de alteração unilateral do contrato conferem o direito à resolução do negócio jurídico. Subjacente ao art. 802.º encontra-se uma ideia de proporcionalidade entre o direito e a situação que o legitima que se deverá ter também aqui em conta na situação em apreço. Em função dos limites impostos pelo princípio da boa fé, aceitar-se-ia igualmente que se continuasse a prever como excepção ao direito de resolução, os casos de alteração contratual em que fosse possível identificar uma vantagem objectiva para o assinante (art. 48.º, n.º 7, 1.ª parte).

4.3. Direito de arrependimento

Uma das principais características dos contratos celebrados à distância e dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial é a atribuição de um direito de arrependimento aos consumidores. Este direito, acolhido pela primeira vez na legislação portuguesa através da transposição da Directiva 85/577/CEE, de 20 de Dezembro, no DL n.º 272/87, de 3 de Julho¹¹¹, é definido por JORGE MORAIS CARVALHO como sendo o “direito concedido legal ou contratualmente ao consumidor de se desvincular unilateralmente de um contrato, sem necessidade de indicação de um motivo”¹¹². As principais razões de atribuição deste direito prendem-se essencialmente com a intenção de dar ao consumidor uma oportunidade para este reflectir sobre a sua decisão de contratar, protegendo-o assim de atitudes precipitadas motivadas por um “elemento de surpresa e/ou pressão psicológica”¹¹³, bem como das suas consequências, nomeadamente a obrigação de pagamento por um bem ou serviço de que não se precisa¹¹⁴.

O direito de arrependimento assume designações variadas na legislação de Direito do consumo, sendo exemplo disso o direito de resolução consagrado pelo DL n.º 275/93, de 5 de Agosto (arts. 16.º e 49.º)¹¹⁵, o direito de retractação da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho¹¹⁶ (art. 9.º, n.º 7), o direito de livre revogação previsto no DL n.º 133/2009, de 2 de Junho¹¹⁷ (art. 17.º), e o direito de livre resolução, já previsto pelo DL n.º 143/2001, de 26 de Abril¹¹⁸ (art. 6.º), e agora também pelo DL n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro¹¹⁹ (art. 10.º)¹²⁰. De salientar, contudo, que tratando-se de figuras que têm em comum

¹¹¹ Diploma que viria a ser revogado pelo DL n.º 143/2001, de 26 de Abril (veja-se o artigo 37.º, alínea a) da versão original).

¹¹² JORGE MORAIS CARVALHO, *Os Contratos de Consumo - Reflexão sobre a Autonomia Privada no Direito do Consumo*, 2012, p. 391.

¹¹³ Cfr. considerando (37) da Directiva n.º 2011/83/UE.

¹¹⁴ CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, *Direito do Consumo*, 2005, p. 107. Veja-se também, JORGE MORAIS CARVALHO e JOÃO PEDRO PINTO-FERREIRA, *Contratos Celebrados à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial*, 2014, pp. 94-95.

¹¹⁵ Diploma que consagra o regime jurídico da habitação periódica, alterado pelo DL n.º 180/99, de 22 de Maio, pelo DL n.º 22/2002, de 31 de Janeiro, pelo DL n.º 76-A/2006, de 29 de Março, pelo DL n.º 116/2008, de 4 de Julho, e pelo DL n.º 37/2011, de 10 de Março.

¹¹⁶ Lei de Defesa dos Consumidores – cfr. *supra*, nota 10.

¹¹⁷ Diploma que consagra o regime jurídico aplicável aos contratos de crédito aos consumidores, rectificado pela Declaração n.º 55/2009, de 31 de Julho, e alterado pelo DL n.º 72-A/2010, de 17 de Junho.

¹¹⁸ Diploma que até Junho de 2014 consagrava o regime o regime dos contratos celebrados à distância, no domicílio e equiparados.

¹¹⁹ Novo regime aplicado aos contratos celebrados à distância e fora dos estabelecimentos comerciais.

¹²⁰ Note-se que, diferentemente do que se encontra previsto na lei portuguesa, o direito ao arrependimento assume a designação de *direito de retractação* na Directiva 2011/83/UE.

configurarem um direito de arrependimento atribuído ao consumidor, estas possuem igualmente características próprias.

Para o tema que nos encontramos a abordar, importa analisar com especial atenção a figura do direito de livre resolução. Estatui o n.º 1 do artigo 10.º do DL n.º 24/2014 que “o consumidor tem o direito de resolver o contrato sem incorrer em quaisquer custos, para além dos estabelecidos no n.º 3 do artigo 12.º e no artigo 13.º quando for caso disso, e sem necessidade de indicar o motivo, no prazo de 14 dias ...”. Depois, as várias alíneas do mesmo número vêm determinar a partir de que momento se começa a contar o prazo para o exercício deste direito. Daqui retiram-se como principais características do direito de livre resolução a sua fonte legal, a desnecessidade de apresentação de motivo e a existência de um prazo de 14 dias para o exercício do direito (prazo de contagem contínua¹²¹, devendo atender-se ao disposto nos arts. 296.º e 279.º do CC). O prazo pode ser prolongado para 12 meses no caso de o prestador do serviço não cumprir o dever de informação pré-contratual determinado na alínea j) do n.º 1 do artigo 4.º (relativo ao direito de livre resolução)¹²², visando-se aqui salvaguardar os consumidores que desconhecem a existência deste direito (art. 10.º, n.º 2). Se no decorrer dos 12 meses se verificar o cumprimento do dever de informação pré-contratual consagrado na alínea j) do artigo 4.º, começa a contar um prazo de 14 dias para o exercício do direito a partir do dia da recepção dessa mesma informação (art. 10.º, n.º 3). Verifica-se igualmente que o prazo fixado no n.º 1 do artigo 10.º é um prazo mínimo, podendo as partes acordar entre si um prazo superior (art. 10.º, n.º 4).

Nos contratos de prestação de serviços, o prazo começa a contar-se a partir do dia de celebração do contrato (art. 10.º, n.º 1, al. a)).

De notar que não se encontra consagrado um preço associado ao exercício do direito de livre resolução, estando no entanto prevista a responsabilidade do consumidor por determinados custos que acabam por decorrer da resolução do contrato,

¹²¹ Cfr. considerando (41) da Directiva n.º 2011/83/UE.

¹²² Apesar do prolongamento do prazo para o exercício do direito de livre resolução, em caso de violação do dever de confirmação do contrato celebrado à distância, ser superior na redacção do novo diploma (prolongamento do prazo para 12 meses em vez dos 3 meses), verifica-se que ao contrário do que se previa anteriormente (art. 6.º, n.º 3, do DL n.º 143/2001), esta sanção limita-se à falta de confirmação relativa à cláusula do direito de livre resolução.

nomeadamente quando o contrato envolva o fornecimento de um bem. Assim, os custos de devolução do bem devem ser suportados pelo consumidor (art. 13.º, n.º 2)¹²³.

O modo de exercício do direito de livre resolução encontra-se previsto no artigo 11.º, realçando-se a necessidade de uma “declaração inequívoca de resolução do contrato” (n.ºs 1 e 2). Para o efeito, o consumidor poderá proceder ao preenchimento do formulário constante da parte B do anexo ao diploma, remetendo-o posteriormente, por exemplo, através de carta enviada pelo correio, fax ou correio electrónico. Não obstante, o consumidor mantém a possibilidade de solicitar a resolução do contrato utilizando as suas próprias palavras, desde que a declaração seja “inequívoca” (n.º 1). O ónus de prova do exercício do direito nos termos previstos pelo diploma cabe ao consumidor, a quem o mesmo aproveita, de acordo com o n.º 5 do mesmo artigo. Assim sendo, ainda que o diploma legal admita outros meios para o consumidor solicitar a livre resolução do contrato (n.º 2), será do seu interesse realizar o pedido através de carta registada com aviso de recepção, em detrimento, por exemplo, do contacto telefónico, tendo em conta a maior facilidade em termos de prova. Acrescenta-se ainda que o direito de livre resolução é considerado exercido no caso de o pedido ser enviado dentro do prazo legal, ainda que o profissional apenas o receba já depois de ultrapassado o prazo (n.º 3).

Quanto aos efeitos do exercício do direito, há que ter em consideração o n.º 6 do artigo 11.º, segundo o qual “o exercício do direito de livre resolução extingue as obrigações de execução do contrato e toda a eficácia da proposta contratual, quando o consumidor tenha feito tal proposta”.

Finalmente, o n.º 7 do artigo 11.º vem dispor ainda que “são nulas as cláusulas contratuais que imponham ao consumidor uma penalização pelo exercício do direito de livre resolução ou estabeleçam a renúncia ao mesmo”. Esta é uma disposição importante, conferindo uma maior protecção ao consumidor. Não será, portanto, admissível a inserção de uma cláusula no contrato, ainda que negociada, que imponha uma compensação

¹²³ No caso dos contratos de comunicações electrónicas, estes implicam frequentemente o aluguer de equipamentos, nomeadamente, para a prestação dos serviços de televisão e internet, devendo os mesmos ser devolvidos ao fornecedor do serviço aquando da resolução do contrato.

associada a este direito (daí a expressão *direito de livre resolução*) ou exclua o seu exercício¹²⁴.

No caso de o consumidor pretender começar a usufruir do serviço ainda no decorrer do prazo de 14 dias previsto no artigo 10.º, estabelece o n.º 1 do artigo 15.º que “o prestador do serviço deve exigir que o consumidor apresente um pedido expresso através de suporte duradouro”. Esta é outra das principais novidades incluídas no novo diploma, devendo salientar-se que na vigência do DL n.º 143/2001, o início da prestação do serviço com o acordo do consumidor, antes de decorrido o prazo, tinha como consequência a exclusão deste direito (art. 7.º, alínea a)). Daqui resulta que os efeitos dos contratos de prestação de serviço permanecem suspensos até ao termo do prazo para o exercício do direito de livre resolução sem que o consumidor o tenha exercido, salvo se este solicitar expressamente o início da prestação (interpretação *a contrario sensu*)¹²⁵.

Por sua vez, o n.º 2 do mesmo preceito dispõe que, se o consumidor decidir exercer o direito de livre resolução após realizar o pedido para o início da prestação de serviço, fica obrigado a pagar ao prestador do serviço “um montante proporcional ao que foi efectivamente prestado até ao momento da comunicação da resolução, em relação ao conjunto das prestações previstas no contrato”. Exclui-se, contudo, a responsabilidade do consumidor por quaisquer custos relativos à execução dos serviços durante o prazo de livre resolução nas situações previstas na alínea a) do n.º 5 do art. 15.º. Nesta alínea encontram-se incluídas as situações de violação do dever de informação pré-contratual, previsto nas alíneas h) e j) do n.º 1 do artigo 4.º, relativas ao preço e ao direito de livre resolução, respectivamente (i); e a inexistência de um pedido expresso do consumidor para o início da prestação do serviço durante o prazo de livre resolução (ii).

Note-se que o direito de livre resolução tem vindo a ser frequentemente confundido pelos consumidores como um “período de experimentação do serviço”. Contudo, tal como já foi referido, umas das restrições ao exercício deste direito que se

¹²⁴ A este respeito, JORGE MORAIS CARVALHO e JOÃO PEDRO PINTO-FERREIRA, *Contratos Celebrados à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial*, 2014, pp. 107-108, defendem “que se deve ir mais longe, por efeito da aplicação do art. 29.º, não sendo admitida qualquer limitação ao estabelecido no diploma”. Acrescentam os dois autores que “assim, [...] o profissional não pode impor determinada forma para o exercício do direito de arrependimento, devendo considerar-se nula essa cláusula contratual”.

¹²⁵ JORGE MORAIS CARVALHO e JOÃO PEDRO PINTO-FERREIRA, *Contratos Celebrados à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial*, 2014, p. 120. De acordo com os dois autores, “o contrato fica sujeito a condição suspensiva de facto negativo”.

encontravam previstas no DL n.º 143/2001 era precisamente a instalação do serviço com o consentimento do consumidor, discutindo-se na altura se se aplicaria igualmente aos contratos celebrados no domicílio e equiparados, tendo em conta que as excepções se encontravam previstas no capítulo referente aos contratos celebrados à distância. No novo diploma, as excepções encontram-se consagradas no artigo 17.º, aplicando-se simultaneamente aos contratos celebrados à distância e aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial. Quanto à restrição relativa à instalação do serviço com consentimento do consumidor, a mesma deixou de ter acolhimento no DL n.º 24/2014. Actualmente são duas as excepções aplicáveis ao exercício do direito de livre resolução nos contratos de prestação de serviços: quando “os serviços tenham sido integralmente prestados após o prévio consentimento expresso do consumidor nos termos do artigo 15.º” (art. 17.º, al. a), i)), e quando “o consumidor reconheça que perde o direito de livre resolução se o contrato tiver sido plenamente executado pelo profissional nesse caso” (art. 17.º, al. a), ii)). Tendo em conta que estão em causa contratos de execução duradoura, não se revela compatível a aplicação destas excepções aos contratos de serviços de comunicações electrónicas.

Relativamente aos contratos celebrados em estabelecimento comercial, não se encontra previsto na lei um direito de livre resolução, havendo, contudo, a possibilidade de as partes, no âmbito da sua autonomia privada, acordarem no sentido de incluírem no conteúdo do contrato um direito de livre resolução.

4.4. Cumprimento e incumprimento do contrato

Na análise do cumprimento dos contratos de serviços públicos essenciais, assim como dos contratos de consumo em geral, dever-se-ão ter em conta as regras gerais do Código Civil em tudo o que não estiver especialmente regulado¹²⁶.

A este respeito reveste especial importância o princípio da pontualidade (art. 406.º do CC), bem como o princípio geral previsto no artigo 762.º do CC, cujo n.º 1 declara que “o devedor cumpre a obrigação quando realiza a prestação a que está vinculado”. Daqui se retira a regra básica de que “o cumprimento tem de ajustar-se inteiramente à

¹²⁶ JORGE MORAIS CARVALHO, *Os Contratos de Consumo - Reflexão sobre a Autonomia Privada no Direito do Consumo*, 2012, p. 545

prestação devida”¹²⁷. Por sua vez, o n.º 2 do mesmo preceito vem dispor que “no cumprimento da obrigação, assim como no exercício do direito correspondente, devem as partes proceder de boa fé”. Tal como já foi *supra* referido¹²⁸, o princípio da boa fé revela grande relevância no âmbito das relações obrigacionais, traduzindo-se numa série de deveres acessórios, nomeadamente, de conduta honesta e leal para com a outra parte.

O cumprimento do contrato depende, portanto, da satisfação das cláusulas inseridas pelas partes no conteúdo do negócio jurídico, incluindo-se aqui as cláusulas que tenham sido especificamente acordadas pelas partes, ainda que não constantes no documento escrito (art. 7.º da RJCCG). De notar que, tratando-se o contrato de prestação de serviços de comunicações electrónicas de um contrato de execução contínua, a obrigação das partes não se esgota numa única prestação.

O lugar relevante para o cumprimento da prestação será, regra geral, a morada do utente que consta no contrato. No caso dos serviços de telefone móvel ou internet móvel, a análise do cumprimento deverá ter em conta, para além de eventuais acordos concretamente celebrados entre utente e prestador do serviço (o prestador assegurar ao utente que a prestação do serviço é possível num determinado local), se o lugar em causa tem cobertura de rede e se era ou não objectivamente previsível que naquele local houvesse cobertura de rede¹²⁹.

Em sentido oposto, o incumprimento do contrato traduz-se na não realização da prestação nos termos previstos no contrato. Em termos gerais, a matéria do incumprimento inclui diversas situações, reguladas nos artigos 790.º e seguintes do CC, podendo ir da simples mora (arts. 804.º e ss.)¹³⁰ ao incumprimento definitivo, motivado por impossibilidade material (arts. 790.º e ss. e 801.º e ss.)¹³¹, perda de interesse do credor

¹²⁷ MÁRIO DE ALMEIDA COSTA, *Direito das Obrigações*, 2008, p. 995.

¹²⁸ Cfr., *supra*, ponto 3.2.1.

¹²⁹ Segundo JORGE MORAIS CARVALHO, *Os Contratos de Consumo*, 2012, p. 553, o lugar onde não seja objectivamente previsível que haja cobertura de rede “não deve ser considerado um lugar relevante de cumprimento”.

¹³⁰ A mora é definida por ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO como “um atraso ilícito no cumprimento” – ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, *Tratado de Direito Civil Português, II - Direito das Obrigações*, Tomo IV, 2010, p. 121.

¹³¹ A impossibilidade de cumprimento da prestação poderá ser imputável ou não a acção do devedor.

(art. 808.º)¹³² ou porque já foi ultrapassado o prazo razoavelmente fixado pelo credor para a realização da prestação (art. 808.º, n.º 1, 2.ª parte).

Podemos apontar como principais situações de incumprimento imputável ao prestador de serviço¹³³ a cobrança de um preço diverso do preço convencionado, a não prestação do serviço ou a prestação do serviço com características distintas daquelas previstas no contrato e a falta de qualidade do serviço. Neste âmbito, assume especial relevância o princípio geral consagrado no art. 798.º do CC, segundo o qual “o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor”. De acordo com o art. 799.º, presume-se nestes casos a culpa do prestador do serviço (devedor) cabendo-lhe, portanto, o ónus da prova de que “a falta de cumprimento ou o cumprimento defeituoso da obrigação não precede de culpa sua”.

Verificando-se a situação de incumprimento por impossibilidade total imputável ao prestador do serviço, determina o n.º 2 do art. 801.º, que o “credor, independentemente do direito à indemnização, pode resolver o contrato”. Daqui resulta, portanto, que o utente (aqui no papel de credor)¹³⁴ poderá resolver o contrato não tendo neste caso, ainda que se encontre dentro do período de fidelização, a obrigação de pagar a penalização pela resolução antecipada. O n.º 2 do art. 801.º dispõe ainda que se o credor já tiver realizado a sua prestação pode exigir a sua restituição por inteiro, o que significa que a resolução terá efeitos retroactivos. Tal não acontece, contudo, nos contratos de execução contínua, relativamente aos quais a resolução apenas produz efeitos *ex nunc*, isto é, para o futuro (art. 434.º, n.º 2)¹³⁵. Ao utente será, por isso, exigível o pagamento do preço do serviço durante o tempo em que este foi efectivamente prestado.

O mesmo regime aplicar-se-á a outras situações em que o prestador do serviço deixa de cumprir culposamente o contrato, mesmo que a prestação seja ainda possível¹³⁶.

¹³² A perda do interesse é “apreciada objectivamente” – ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, *Tratado de Direito Civil Português*, II - *Direito das Obrigações*, Tomo IV, 2010, p. 135. Veja-se também MÁRIO DE ALMEIDA COSTA, *Direito das Obrigações*, 2008, p. 1054.

¹³³ A principal causa de incumprimento imputável ao utente será o não pagamento do preço. Essa matéria será analisada com maior detalhe no ponto seguinte.

¹³⁴ Estando em causa um contrato bilateral, utente e profissional são simultaneamente credores e devedores, estando obrigados a prestações recíprocas.

¹³⁵ INOCÊNCIO GALVÃO TELLES, *Direito das Obrigações*, 1997, p. 463.

¹³⁶ INOCÊNCIO GALVÃO TELLES, *Direito das Obrigações*, 1997, p. 455; ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, *Tratado de Direito Civil Português*, II - *Direito das Obrigações*, Tomo IV, 2010, p. 139

Estando-se apenas perante uma situação de impossibilidade parcial do cumprimento, o utente poderá, de acordo com o n.º 1 do art. 802.º, resolver o contrato ou exigir o cumprimento do que for possível, reduzindo a sua contraprestação na mesma medida. Importa salientar, contudo, que segundo o n.º 2 do mesmo preceito, o utente (credor) não poderá resolver o contrato se a parte da prestação que não está a ser cumprida revelar escassa importância atendendo ao seu interesse. Em qualquer dos casos, o utente terá direito à indemnização, caso se verifiquem os pressupostos da responsabilidade contratual (última parte do n.º 1).

O Código Civil abstém-se de prever um regime geral aplicável a situações de cumprimento defeituoso, regulando apenas esta figura quanto a determinados contratos, como é exemplo o contrato de compra e venda (arts. 913.º e ss.) e o contrato de empreitada (arts. 1218.º e ss.). Quanto à prestação defeituosa do serviço, a mesma equipara-se a uma situação de incumprimento do contrato, devendo aplicar-se no essencial as regras do incumprimento já mencionadas¹³⁷, incluindo-se aqui os casos de falta de qualidade do serviço e os casos de prestação do serviço de modo desconforme face àquilo que foi acordado.

¹³⁷ Cfr. *supra*, nota 64.

5. SUSPENSÃO DO SERVIÇO EM ESPECIAL

Neste último ponto iremos focar a nossa atenção no regime de suspensão do serviço, previsto na LSPE e na LCE. Tal como teremos oportunidade de verificar, a falta de pagamento das facturas constitui o principal fundamento de aplicação deste regime. Para entender esta figura impõe-se, assim, a necessidade de analisar antes de mais o regime geral da excepção de não cumprimento, consagrado no Código Civil.

5.1. Suspensão do serviço e excepção de não cumprimento

Uma das principais figuras no âmbito dos contratos bilaterais ou sinalagmáticos é a “excepção de não cumprimento do contrato” (*exceptio non adimpleti contractus*), prevista e regulada nos arts. 428.º a 431.º do CC.

Esta figura, também conhecida por excepção de inexecução, é definida por JOSÉ JOÃO ABRANTES como a “faculdade que, nos contratos bilaterais, cada uma das partes tem de recusar a sua prestação enquanto a outra, por seu turno, não realizar ou não oferecer a realização simultânea da respectiva contraprestação”¹³⁸.

Um dos principais pressupostos para a aplicação do regime previsto no art. 428.º do CC é a *reciprocidade* das prestações. Isto significa que terá de existir um “nexo de correspectividade”¹³⁹ entre as prestações que vinculam as partes do contrato fazendo delas causa uma da outra. Poder-se-á dizer, assim, que é esta interdependência entre as obrigações que permite qualificar o contrato como bilateral¹⁴⁰.

Outro dos requisitos necessários será a *simultaneidade* do cumprimento das prestações¹⁴¹. A este propósito, JOSÉ JOÃO ABRANTES esclarece que “o princípio do

¹³⁸ JOSÉ JOÃO ABRANTES, *A Excepção de Não Cumprimento do Contrato: conceito e fundamento*, 2012, p. 35.

¹³⁹ JOSÉ JOÃO ABRANTES, *A Excepção de Não Cumprimento do Contrato: conceito e fundamento*, 2012, p. 36.

¹⁴⁰ JOSÉ JOÃO ABRANTES, *A Excepção de Não Cumprimento do Contrato: conceito e fundamento*, 2012, p. 39; MÁRIO DE ALMEIDA COSTA, *Direito das Obrigações*, 2008, p. 361.

¹⁴¹ A lei equipara ao cumprimento o oferecimento da prestação (parte final do n.º 1 do art. 428.º).

cumprimento simultâneo das obrigações sinalagmáticas é consequência directa da sua interdependência funcional. Nascendo unidas, devem igualmente morrer unidas”¹⁴².

De notar, contudo, que é possível a invocação da excepção de não cumprimento ainda que existam prazos distintos para a realização da prestação, tal como se pode verificar através do art. 429.º do CC. No caso de contratos com prazos distintos para o cumprimento a regra é que apenas o contraente cuja obrigação vence mais tarde pode fazer uso da excepção¹⁴³. De ressaltar, contudo, que o art. 429.º prevê igualmente a possibilidade de o contraente obrigado a cumprir em primeiro lugar poder também, ele próprio, invocar este instituto a fim de justificar a recusa da sua prestação enquanto a outra parte não cumprir ou der garantias de cumprimento. Para que tal possa suceder ter-se-á que verificar alguma das circunstâncias previstas no art. 780.º do CC após a celebração do contrato, que traduzam uma alteração da situação patrimonial do contraente obrigado a efectuar a prestação em segundo lugar e que importem a perda do benefício do prazo¹⁴⁴.

Por fim, será ainda necessário que a situação de incumprimento verificada *não seja definitiva*. Assim sendo, a excepção apenas poderá ser invocada se o cumprimento for ainda possível e se o credor mantiver o seu interesse na prestação. Neste sentido, entende JOSÉ JOÃO ABRANTES que “não faz sentido opor a excepção de inexecução, que pressupõe a manutenção do vínculo contratual, antes devendo ser invocada a resolução, cujo efeito é a extinção do referido vínculo”¹⁴⁵.

Está, portanto, em causa um mecanismo de defesa legitimado por lei e com carácter provisório¹⁴⁶. Os efeitos da invocação da excepção irão perdurar enquanto se mantiver a situação de recusa da outra parte quanto ao cumprimento da obrigação que

¹⁴² JOSÉ JOÃO ABRANTES, *A Excepção de Não Cumprimento do Contrato: conceito e fundamento*, 2012, p. 45.

¹⁴³ LUÍS MENEZES LEITÃO, *Direito das Obrigações*, vol. II, 2011, p. 272. Relativamente ao requisito da simultaneidade do cumprimento, considera MÁRIO DE ALMEIDA COSTA, *Direito das Obrigações*, 2008, p. 365, que o mesmo carece “de interpretação exacta”. Segundo o autor “o seu verdadeiro sentido é o de que o excepcionante não se encontre obrigado a cumprir antes da contraparte”.

¹⁴⁴ Sobre esta matéria, cfr. JOSÉ JOÃO ABRANTES, *A Excepção de Não Cumprimento do Contrato: conceito e fundamento*, 2012, pp. 60-73.

¹⁴⁵ JOSÉ JOÃO ABRANTES, *A Excepção de Não Cumprimento do Contrato: conceito e fundamento*, 2012, p. 75. MÁRIO DE ALMEIDA COSTA, *Direito das Obrigações*, 2008, p. 367, salienta que “a resolução por incumprimento distingue-se, sem margem para dúvida, da *excepção de não cumprimento*”. Acrescenta o autor que “neste último caso, verifica-se um simples retardamento da prestação, ao passo que, no primeiro caso, se considera o contrato definitivamente destruído.

¹⁴⁶ JOÃO ANTUNES VARELA, *Das Obrigações em Geral*, vol. I, 2009, p. 402.

impende sobre si. Poderemos igualmente dizer que se trata de uma “causa justificativa de incumprimento das obrigações”¹⁴⁷, impedindo a aplicação do regime da mora quanto ao contraente que invoca a excepção, salvo se a mesma for invocada em violação dos ditames da boa fé (arts. 762.º n.º 2 e 334.º do CC)^{148/149}.

A figura da excepção de não cumprimento do contrato encontra-se igualmente consagrada na LSPE, embora com determinadas particularidades. Estando em causa um contrato de execução duradoura, os contraentes encontram-se obrigados a diversas prestações e terão prazos distintos para cumprir. A empresa fornecedora do serviço é a primeira a cumprir, estando adstrita a uma prestação contínua. Em contrapartida, a prestação devida pelo utente tem uma periodicidade mensal.

No art. 5.º da LSPE encontra-se consagrado o regime da excepção de não cumprimento invocável pelo prestador do serviço, prevendo-se a possibilidade de este suspender o fornecimento do serviço em caso de mora do utente. O diploma legal é, no entanto, omissivo quanto à possibilidade de o utente poder também deixar de efectuar o pagamento quando se verificarem, por exemplo, interrupções indevidas ou deficiências de qualidade na prestação do serviço¹⁵⁰. Na ausência de disposição especial, os utentes não deixam, contudo, de poder fazer uso do instituto da excepção de não cumprimento como mecanismo de defesa face ao incumprimento do prestador do serviço¹⁵¹.

¹⁴⁷ JOSÉ JOÃO ABRANTES, *A Excepção de Não Cumprimento do Contrato: conceito e fundamento*, 2012, p. 109.

¹⁴⁸ JOSÉ JOÃO ABRANTES, *A Excepção de Não Cumprimento do Contrato: conceito e fundamento*, 2012, pp. 102-109; LUÍS MENEZES LEITÃO, *Direito das Obrigações*, vol. II, 2011, p. 271.

¹⁴⁹ O princípio da boa fé reveste especial importância na aplicação da excepção de não cumprimento aos casos de incumprimento parcial ou cumprimento defeituoso, resultando daqui “a exigência de uma apreciação da gravidade da falta, que não pode mostrar-se insignificante, [...] e a regra da adequação ou proporcionalidade entre a ofensa do direito do excipiente e o exercício da excepção” – MÁRIO DE ALMEIDA COSTA, *Direito das Obrigações*, 2008, p. 364. Veja-se também JOÃO ANTUNES VARELA, *Das Obrigações em Geral*, vol. I, 2009, p. 400; JOSÉ JOÃO ABRANTES, *A Excepção de Não Cumprimento do Contrato: conceito e fundamento*, 2012, pp. 80 e ss. e 106 e ss.; LUÍS MENEZES LEITÃO, *Direito das Obrigações*, vol. II, 2011, p. 272-273.

¹⁵⁰ CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, “Serviços Públicos, Contratos Privados”, 2002, p. 135.

¹⁵¹ Isto mesmo encontra-se, aliás consagrado, no caso dos serviços de comunicações electrónicas, no art. 46.º, n.º 5 da LCE, onde se pode ler “[...] salvo se o assinante tiver invocado excepção de não cumprimento do contrato [...]”.

5.2. Suspensão da prestação dos serviços públicos essenciais em geral

O n.º 1 do art. 5.º da LSPE começa por estabelecer que “a prestação do serviço não pode ser suspensa sem pré-aviso adequado, salvo caso fortuito ou de força maior”. CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA entende que o princípio da continuidade encontra-se aqui consagrado “em termos algo frouxos que ficam aquém do que resultaria da aplicação do princípio da pontualidade no cumprimento dos contratos, consagrado pelo art. 406.º, n.º 1, do Código Civil”¹⁵². De acordo com o mesmo autor “a lei deveria ser mais exigente ou mais clara, delimitando, primeiro, o quadro das situações em que a suspensão é admissível e exigindo, depois, que, nessas situações e apenas nessas, o fornecedor anuncie previamente a suspensão”¹⁵³. Já RICARDO AMARAL DA COSTA veio salientar que a “interpretação do n.º 1 do art. 5.º transmite a ideia de que, quando não haja caso fortuito ou de força maior, basta um pré-aviso ‘adequado’ para que a prestação seja suspensa”¹⁵⁴. O autor vai mais longe, acrescentando que “o legislador, com os seus termos ambíguos, incorreu num lapso grave, que esvazia de interesse prático a proibição e pode ser aproveitado por prestadores pouco escrupulosos para prejudicar o utente”¹⁵⁵.

As críticas à redacção da lei são adensadas pela ausência de esclarecimento sobre aquilo que se deve entender como “caso fortuito ou de força maior”. Esta matéria chegou a ser abordada durante a discussão da Proposta de Lei n.º 20/VII, tendo a Ministra do Ambiente em exercício declarado que o que caracterizava essencialmente o *caso fortuito* seria o facto de este não ser programável. Seguindo esta lógica, todos os acontecimentos que pudessem ser antecipados não poderiam ser invocados de modo a justificar a suspensão do serviço sem um “pré-aviso adequado”¹⁵⁶. Relativamente à interpretação do termo *caso de força maior*, será importante ter em atenção as considerações tecidas a propósito da utilização deste conceito em outras normas legais, nomeadamente no art. 505.º do CC, aplicável no âmbito da responsabilidade por acidentes causados por veículos. Em acórdão do STJ de 18/12/2013, apoiou-se a este propósito a orientação de que “o caso de força maior como excludente da culpa e até da responsabilidade civil *lato sensu* tem ínsita uma ideia de inevitabilidade, ligada a uma acção do homem ou terceiro e, em muitos casos, a fenómenos da natureza, que por serem incontroláveis e nem sequer

¹⁵² CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, “Serviços Públicos, Contratos Privados”, 2002, p. 138.

¹⁵³ CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, “Serviços Públicos, Contratos Privados”, 2002, p. 138.

¹⁵⁴ RICARDO J. AMARAL DA COSTA, “Os Serviços Públicos Essenciais, Perspectiva Geral”, 2012, p. 67.

¹⁵⁵ RICARDO J. AMARAL DA COSTA, “Os Serviços Públicos Essenciais, Perspectiva Geral”, 2012, p. 68.

¹⁵⁶ Diário da Assembleia da República, I série, n.º 56/VII/1, de 12 de Abril de 1996, 1767-1804 (p. 1788).

previsíveis pela vontade do agente, não são passíveis de imputação pelas suas consequências, configurando-se como evento contra o qual nada pôde fazer por maior que tivesse sido a sua diligência”. Por outro lado, ao caso furtuito liga-se “uma ideia de imprevisibilidade mas que se tivesse sido previsto poderia ter sido evitado”¹⁵⁷. De sublinhar ainda as definições previstas no Regulamento da qualidade do serviço eléctrico¹⁵⁸, nos termos da qual são considerados *casos fortuitos* “as ocorrências que, não tendo acontecido por circunstâncias naturais, não poderiam ser previstas” (art. 7.º, n.º 2). Por outro lado, consideram-se *casos de força maior* “as circunstâncias de um evento natural ou de acção humana que, embora pudesse prevenir-se, não poderia ser evitado, nem em si, nem nas consequências danosas que provoca” (art. 7.º, n.º 3)¹⁵⁹.

Por esclarecer está também o conteúdo da expressão “pré-aviso adequado”, faltando determinar quais as formalidades exigidas e qual a antecedência necessária para a realização da advertência nos casos de suspensão do serviço por outros motivos não relacionados com a falta de pagamento das facturas.

Daqui concluímos que a lei não delimita de forma expressa e clara o conjunto de situações em que é permitida a suspensão do serviço desde que respeitado um aviso prévio, sob pena de responsabilização do profissional pelos prejuízos causados ao utente pela interrupção. A falta de clareza e a falta de concretização dos termos utilizados nesta disposição acaba assim por dar uma margem de liberdade ao prestador do serviço, trazendo grande insegurança para os utentes. Por concretizar fica, assim também, o princípio da continuidade, inerente, tal como já foi *supra* referido, à própria natureza dos serviços públicos essenciais, traduzindo-se na obrigação de o profissional prestar o serviço sem interrupções¹⁶⁰.

Prosseguindo na análise ao art. 5.º da LSPE, verificamos que os n.ºs 2 e 3 regulam, em concreto, a mora do utente enquanto causa de suspensão do serviço. Estatui o n.º 2 do mencionado preceito que “em caso de mora do utente que justifique a suspensão do

¹⁵⁷ Cfr. Acórdão do STJ, de 18 de Dezembro de 2013, Processo n.º 3186/08.2TBVCT.G1.S1 (Fonseca Ramos).

¹⁵⁸ Regulamento n.º 455/2013, de 29 de Novembro de 2013.

¹⁵⁹ Relativamente aos serviços de comunicações electrónicas, cfr. art. 5.º do Regulamento n.º 46/2005, de 14 de Junho, onde se destaca a imprevisibilidade dos casos de força maior.

¹⁶⁰ Livro Verde sobre Serviços de Interesse Geral, COM (2003) 270 final, p. 17. RODRIGO GOUVEIA, *Os Serviços de Interesse Geral em Portugal*, 2001, p. 29, pronunciou-se sobre este princípio afirmando que o mesmo se traduz “pela necessidade de impor normas claras de que o fornecimento dos serviços de interesse geral não seja interrompido sem justificação atempada, salvo casos de força maior ou em circunstâncias precisamente definidas”.

serviço, esta só pode ocorrer após o utente ter sido advertido, por escrito, com a antecedência mínima de 20 dias relativamente à data em que ela venha a ter lugar”. Verifica-se, portanto, que para que haja a suspensão do serviço não basta a simples mora do utente, havendo a necessidade de estarmos perante uma situação de mora que *justifique* essa mesma interrupção. A este respeito, ANTÓNIO PINTO MONTEIRO¹⁶¹ considera que tal disposição deverá ser interpretada tendo em conta o princípio da boa fé e as exigências que daí decorrem. Seguindo a mesma lógica, FERNANDO DIAS SIMÕES entende que o prestador do serviço não deverá suspender o serviço “sempre que esteja pendente uma reclamação do utente relativa, por exemplo, a uma fatura em atraso”¹⁶².

Tal como já foi referido anteriormente, tratando-se aqui de um contrato bilateral, o profissional tem como principal obrigação a prestação do serviço com qualidade e com as características acordadas, ficando o utente obrigado, em contrapartida, a pagar um determinado montante pelo mesmo. Para o efeito, o utente recebe com uma frequência mensal uma factura onde deverão estar discriminados os valores cobrados (art. 9.º, n.º 1, da LSPE). Nesta factura constará igualmente o prazo de que o utente dispõe para efectuar o pagamento. Findo esse prazo, sem que o utente tenha concretizado a sua prestação, o mesmo constitui-se em mora, de acordo com o n.º 1 do artigo 805.º do CC (considera-se que o utente foi interpelado extrajudicialmente pelo prestador do serviço através do envio da factura)¹⁶³. Importa notar que este período mínimo de pré-aviso de 20 dias, previsto no n.º 2 do artigo 5.º, foi introduzido na LSPE pela Lei n.º 10/2013, de 28 de Janeiro, em claro benefício dos utentes, sendo que na redacção inicial se consagrava um prazo de apenas 8 dias, prazo esse que viria a ser alterado para 10 dias pela Lei n.º 12/2008, de 26 de Fevereiro.

Este prazo começará a contar-se a partir do momento em que o utente recebe a notificação escrita do prestador do serviço, nos termos do n.º 1 do artigo 224.º do CC. Dá-se assim oportunidade ao utente de regularizar a sua situação junto do fornecedor do serviço, pagando a prestação em falta e evitando deste modo a concretização do aviso de suspensão.

¹⁶¹ ANTÓNIO PINTO MONTEIRO, “A Protecção do Consumidor de Serviços Públicos Essenciais”, 2000, p. 344.

¹⁶² FERNANDO DIAS SIMÕES, *Lei dos Serviços Públicos Essenciais Anotada e Comentada*, 2012, p. 96.

¹⁶³ JOÃO CALVÃO DA SILVA, “Anotação dos Acórdãos do TRL, de 9 de Julho de 1998, e do TRP, de 28 de Junho de 1999”, 2000, p. 148.

Por sua vez o n.º 3 vem consagrar um conteúdo mínimo que deverá fazer parte da advertência escrita enviada ao utente. Nela deverá constar, não só o motivo da suspensão, mas também os meios que o utente tem ao seu dispor para evitar a interrupção do serviço (meios de pagamento) e para a retoma do mesmo (taxa de reactivação do serviço), no caso de a interrupção acabar por efectivar-se.

As exigências em termos de conteúdo mínimo consagradas no n.º 3 do artigo 5.º da LSPE acabam por resultar do próprio dever de informação, previsto no artigo 4.º do mesmo diploma, ao qual o prestador do serviço se encontra vinculado. Nos termos no n.º 1 deste artigo, “o prestador do serviço deve informar, de forma clara e conveniente, 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”¹⁶⁴. O direito dos consumidores à informação encontra-se constitucionalmente consagrado no n.º 1 do art. 60.º da CRP, estando igualmente previsto no art. 8.º da LDC. Este direito revela-se assim fundamental para a preservação da transparência na relação contratual.

No caso de diferendo entre utente e prestador do serviço quanto ao efectivo envio da advertência com a antecedência prevista, caberá ao prestador do serviço provar o “cumprimento das suas obrigações”, de acordo com o n.º 1 do artigo 11.º da LSPE. Sendo este mais um dos mecanismos criados tendo em vista a protecção do utente contra atitudes arbitrárias do prestador do serviço, há que notar, contudo, que a lei não prevê formalidades especiais para a realização da comunicação ao utente, apenas estabelecendo que a mesma deve ser feita por escrito. A ausência de maiores exigências, nomeadamente a consagração do envio da advertência através de carta registada, dá assim mais espaço ao surgimento de litígios, tornando mais difícil a prova do envio por parte do fornecedor do serviço¹⁶⁵.

Quanto ao n.º 4 do artigo 5.º da LSPE, o mesmo dispõe que “a prestação do serviço público não pode ser suspensa em consequência de falta de pagamento de qualquer outro

¹⁶⁴ De acordo com FERNANDO DIAS SIMÕES, *Lei dos Serviços Públicos Essenciais Anotada e Comentada*, 2012, p. 100, “seria inaceitável que um utente recebesse um pré-aviso de suspensão do serviço sem que lhe fossem indicados os motivos ponderosos que levam o prestador a ter de proceder de tal forma”. O autor justifica este entendimento na medida em que, caso os motivos apresentados “sejam infundados, o utente terá a possibilidade de contestar a suspensão do serviço, demonstrando a inexistência de mora que justifique a suspensão do serviço”.

¹⁶⁵ ELIONORA CARDOSO, *Os Serviços Públicos Essenciais: A Sua Problemática no Ordenamento Jurídico Português*, 2010, p. 141. A autora sugere uma alteração da lei em benefício da verdade material dos factos, propondo a especificação do modo como as comunicações do prestador do serviço devem ser realizadas.

serviço, ainda que incluído na mesma factura, salvo se forem funcionalmente indissociáveis”. Da conjugação deste preceito com o artigo 6.º do mesmo diploma resulta a possibilidade do utente cumprir apenas parcialmente a sua prestação, tendo direito à quitação pelo pagamento efectuado (direito a quitação parcial). A lei ressalva, no entanto, em ambos os preceitos, os casos em que os serviços contratados são “funcionalmente indissociáveis”.

Para que se consiga perceber as reais implicações desta ressalva será importante compreender em que consiste a expressão “funcionalmente indissociáveis”. A este propósito importa ter em atenção um parecer da Provedoria de Justiça, onde esta questão foi abordada a respeito dos serviços de fornecimento de água, saneamento e recolha de resíduos sólidos¹⁶⁶. Declarou o Provedor de Justiça, no ponto 10 do referido parecer, que estaremos perante serviços *funcionalmente indissociáveis* quando a cessação da prestação de um dos serviços implicar *necessariamente* a cessação da prestação dos restantes. Estaremos portanto aqui a tratar de serviços cujo funcionamento se encontra interdependente.

Este preceito assume especial relevância no âmbito dos contratos de prestação de serviços de comunicações electrónicas, sendo comum a contratação de pacotes incluindo múltiplos serviços (televisão, internet, telefone fixo e/ou telefone móvel). A LCE consagra igualmente o direito à quitação parcial no n.º 3 do artigo 52.º, onde se prevê o regime da suspensão e extinção do serviço prestado a assinantes não consumidores. Estabelece o mencionado preceito que “nos casos referidos no número anterior, o assinante tem a faculdade de pagar e obter quitação de apenas parte das quantias constantes da factura, devendo, sempre que tecnicamente possível, a suspensão limitar-se ao serviço em causa, excepto em situações de fraude ou de pagamento sistematicamente atrasado ou em falta”. A mesma disposição aplica-se igualmente aos assinantes consumidores, por remissão do n.º 5 do artigo 52.º-A. Não estando aqui expressamente consagrada a expressão “serviços funcionalmente indissociáveis”, a lei prevê a possibilidade da suspensão se limitar ao serviço cujo pagamento está em dívida sempre que tal seja “tecnicamente possível”, reforçando assim a ideia de que só não

¹⁶⁶ Parecer n.º 49/A/99, de 28 de Maio de 1999 (processo n.º 434/97), disponível em <http://www.provedor-jus.pt/?action=5&idc=67&idi=2665>.

existirá suspensão parcial da prestação dos serviços se os meios que permitem o funcionamento de um serviço implicarem o funcionamento de outro.

Por fim, estabelece ainda o n.º 5 do artigo 5.º da LSPE que “à suspensão de serviços de comunicações electrónicas prestados a consumidores aplica-se o regime previsto no artigo 52.º-A da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, alterada pelo Decreto-Lei n.º 176/2007, de 8 de Maio, pela Lei n.º 35/2008, de 28 de Julho, pelos Decretos-Leis n.ºs 123/2009, de 21 de Maio, e 258/2009, de 25 de Setembro, pela Lei n.º 46/2011, de 24 de Junho, e alterada e republicada pela Lei n.º 51/2011, de 13 de Setembro”¹⁶⁷.

Procedemos à análise deste regime em ponto autónomo, já de seguida.

5.3. Suspensão da prestação dos serviços de comunicações electrónicas em particular

Antes de prosseguir na análise do regime da suspensão do serviço de comunicações electrónicas, cumpre sublinhar o art. 39.º, n.º 3, al. b) da LCE, onde se alude ao princípio da continuidade, prevendo-se como direito dos assinantes o de “aceder aos serviços contratados de forma contínua, sem interrupções ou suspensões indevidas”. Esta regra é posteriormente complementada pelos arts. 52.º e 52.º-A.

A LCE opta aqui por utilizar o conceito de assinante, e não de utente, para efeitos de determinação do âmbito subjectivo da regulação prevista. Nos termos da alínea e) do artigo 3.º, assinante é “a pessoa singular ou colectiva que é parte num contrato com um prestador de serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público para o fornecimento desses serviços”. Faz-se depois uma distinção entre “assinantes não consumidores” (art. 52.º) e “assinantes consumidores” (art. 52.º-A) ao consagrar o regime de suspensão e extinção do serviço prestado, prevendo algumas regras específicas aplicáveis exclusivamente a assinantes consumidores¹⁶⁸.

¹⁶⁷ Não se percebe, contudo, a razão pela qual o legislador decidiu não fazer igualmente remissão para o regime previsto no art. 52.º da LCE, aplicável a empresas e a particulares que contratem estes serviços para fins profissionais.

¹⁶⁸ De acordo a definição prevista no art. 3.º, al. j), da LCE, é considerado consumidor “a pessoa singular que utiliza ou solicita um serviço de comunicações electrónicas acessível ao público para fins não profissionais”.

5.3.1. Assinantes não consumidores

O artigo 52.º começa por prever, nos seus n.ºs 1 e 2, regras equivalentes às estabelecidas nos primeiros números do artigo 5.º da LSPE, que foram já aqui objecto de análise (e de crítica, no caso do n.º 1 do art. 5.º da LSPE, devido ao seu carácter vago e ambíguo).

Estabelece, portanto, o n.º 1 do art. 52.º que “as empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público apenas podem suspender a prestação dos serviços que prestam a assinantes que não sejam consumidores após pré-aviso adequado ao assinante, salvo caso fortuito ou de força maior”.

Por sua vez, o n.º 2 dispõe que, “em caso de não pagamento de facturas, a suspensão apenas pode ocorrer após advertência por escrito ao assinante, com a antecedência mínima de 20 dias, que justifique o motivo da suspensão e informe o assinante dos meios ao seu dispor para a evitar”.

No n.º 3, a LCE consagra, tal como já foi falado, o direito à quitação parcial do assinante, salvaguardando-se, no entanto, as “situações de fraude ou de pagamento sistematicamente atrasado ou em falta”. Sendo este um regime que visa proteger os assinantes, compreende-se a decisão de restringir a sua aplicação, excluindo do seu âmbito os assinantes que actuem de forma ilícita e dolosa, prejudicando os interesses do prestador do serviço. Verifica-se aqui uma clara intenção de impedir a perpetuação de um comportamento ilícito, fazendo igualmente aplicar o princípio da boa fé (art. 3.º da LSPE), que tal como já foi *supra* referido, impõe deveres de respeito e lealdade a ambas as partes no contrato.

Quanto ao n.º 4 do artigo 52.º, o mesmo determina que, “durante o período de suspensão e até à extinção do serviço, deve ser garantido ao assinante o acesso a chamadas que não impliquem pagamento, nomeadamente as realizadas para o número único de emergência europeu”¹⁶⁹.

Finalmente, no n.º 5 o legislador prevê dois requisitos para que possa efectivar-se a extinção do serviço por não pagamento de facturas: a dívida deverá ser *exigível* e o

¹⁶⁹ Sobre o número único de emergência europeu (número 112) consultar a informação disponível em: <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/about-112>.

prestador do serviço deverá realizar um pré-aviso adequado ao utente, com uma antecedência de 8 dias face ao momento da extinção do serviço, isto é, da resolução automática do contrato.

Ao consagrar como requisito a exigibilidade da dívida, a LCE remete-nos para o regime da prescrição previsto no artigo 10.º da LSPE. Note-se que a interpretação desta disposição gerou enorme discussão aquando da publicação da LSPE, muito devido à sua redacção ambígua. Dispunha o n.º 1 do mencionado preceito que “o direito de exigir o pagamento do preço do serviço prestado prescreve no prazo de seis meses após a sua prestação”. Da controvérsia em torno da interpretação desta disposição, destacaram-se quatro orientações:

- Tese da prescrição extintiva (do direito a exigir judicialmente o pagamento do preço) ou liberatória: tese sustentada por CALVÃO DA SILVA¹⁷⁰ e apoiada por parte da jurisprudência¹⁷¹, nos termos da qual seis meses após a prestação do serviço prescreve o direito do prestador de exigir o pagamento do preço ao utente através de acção judicial.

- Tese da prescrição presuntiva do direito de enviar a factura, com prescrição extintiva quinquenal do direito ao preço: entendimento adoptado por MENEZES CORDEIRO¹⁷² e segundo o qual o prestador do serviço teria seis meses a partir da prestação do serviço para exigir o pagamento (entendido pelo autor como sendo o direito a enviar a factura). Decorrido este prazo existiria prescrição presuntiva¹⁷³ (arts. 312.º e 316.º do CC). O envio da factura dentro do prazo daria lugar ao prazo de prescrição de cinco anos,

¹⁷⁰ JOÃO CALVÃO DA SILVA, “Anotação dos Acórdãos do TRL, de 9 de Julho de 1998, e do TRP, de 28 de Junho de 1999”, 2000, pp. 152 e ss. (do mesmo autor, no mesmo sentido, “Serviços públicos essenciais: Alterações à Lei n.º 23/96 pelas Leis n.ºs 12/08 e 24/08”, 2008, pp. 174 e ss.).

¹⁷¹ Cfr. a título ilustrativo, acórdão do TRP, de 20 de Março de 2000, processo n.º 0050098 (Paiva Gonçalves); acórdão do TRP, de 6 de Fevereiro de 2003, processo n.º 0233188 (Teles de Menezes); acórdão do STJ, de 5 de Junho de 2003, processo n.º 03B1032 (Pires da Rosa); acórdão do TRP, de 21 de Dezembro de 2004, processo n.º 0426253 (Durval Moraes); acórdão do STJ, de 6 de Julho de 2006, processo 06B1755 (Oliveira Barros); acórdão do TRL de 4 de Outubro de 2007, processo n.º 5643/2007-2 (Nelson Borges Carneiro); acórdão do STJ, de 4 de Outubro de 2007, processo n.º 07B1996 (Maria dos Prazeres Pizarro Beleza).

¹⁷² Cfr. ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO, “Da Prescrição do Pagamento dos Denominados Serviços Públicos Essenciais”, 2001, pp. 805 e ss.. Segundo o autor, “a hipótese de prescrição presuntiva, além de ir ao encontro do artigo 316.º do Código Civil – a mais curta prescrição admitida no nosso Direito – sempre atenuaria a excessiva estreiteza do prazo em causa” (entenda-se, prazo de seis meses) – p. 808. Veja-se igualmente acórdão do TRP de 31 de Março de 2008, processo n.º 0850545 (Pinto Ferreira).

¹⁷³ Tal como prevê o art. 312.º, presume-se o cumprimento da prestação. As prescrições presuntivas fundam-se no facto “de as obrigações a que respeitam costumarem ser pagas em prazo bastante curto e não ser exigida, via de regra, quitação, ou, quando menos, não se conservar por muito tempo essa quitação. [...] daí que o devedor fique dispensado da sua prova, dado que em virtude das razões expostas, isso poderia tornar-se-lhe difícil”. A prova da dívida é admitida, embora de modo limitado (arts. 313.º e 314.º do CC) – MÁRIO DE ALMEIDA COSTA, *Direito das Obrigações*, 2008, p. 1126.

de natureza extintiva, previsto no artigo 310.º, al. g) do CC para requerer judicialmente o preço na falta de pagamento.

- Tese da prescrição extintiva semestral do direito de enviar a factura, com prescrição extintiva quinquenal do direito ao preço: tese seguida por uma corrente jurisprudencial¹⁷⁴ que adopta parcialmente a orientação de MENEZES CORDEIRO, distinguindo-se, contudo, pela defesa da natureza extintiva do prazo de prescrição de seis meses. Assim sendo, caso o prestador do serviço não enviasse a factura durante este prazo prescreveria o direito a exigir judicialmente o preço. Por outro lado, a apresentação da factura dentro do prazo de seis meses após a prestação do serviço teria como efeito a interrupção do prazo, aplicando-se o prazo de prescrição de cinco anos para a exigência judicial do pagamento do preço (art. 310.º, al. g) do CC).

- Tese da prescrição extintiva semestral do direito de enviar a factura, com início de nova prescrição extintiva semestral: este entendimento, apoiado por uma parte, ainda que minoritária, da jurisprudência¹⁷⁵, de acordo com o qual a ausência de envio da factura durante os seis meses subsequentes à prestação do serviço implicaria a prescrição (extinção) do direito de exigir o pagamento do preço. O envio da factura dentro do prazo de seis meses interromperia o prazo de prescrição semestral, iniciando-se um novo prazo de prescrição de seis meses de natureza extintiva, tal como estabelece o artigo 326.º do CC, para exigir judicialmente o pagamento do preço.

As dúvidas em torno da interpretação desta disposição foram entretanto dissipadas em virtude das alterações promovidas pela Lei n.º 12/2008, de 26 de Fevereiro. O n.º 1 do artigo 10.º passou assim a ter a seguinte redacção: “o direito ao recebimento do preço do serviço prestado prescreve no prazo de seis meses após a sua prestação”. Verifica-se portanto, que a lei passou a consagrar “o direito ao recebimento do preço” em detrimento do “direito de exigir o pagamento do preço”. Por sua vez, o n.º 4 deste artigo veio ainda estabelecer que “o prazo para a propositura da acção ou da injunção pelo

¹⁷⁴ Cfr. a título ilustrativo, acórdão do TRL, de 12 de Maio de 2005, processo n.º 3821/2005-6 (Ilídio Sacarrão Martins); acórdão do TRP, de 14 de Março de 2006, processo n.º 0620772 (Emídio Costa); acórdão do TRL, de 21 de Setembro de 2006, processo n.º 6338/2006-2 (Francisco Magueijo); acórdão do TRP, de 2 de Outubro de 2006, processo n.º 0456896 (Cura Mariano); acórdão do STJ, de 24 de Maio de 2007, processo n.º 07A716 (Sousa Leite); acórdão do STJ, de 2 de Outubro de 2007, processo n.º 07A2656 (Mário Cruz); acórdão do TRL, de 24 de Janeiro de 2008, processo n.º 10171/2007-8 (António Valente).

¹⁷⁵ Cfr. acórdão do TRP de 20 de Junho de 2002, processo n.º 0230589 (Alves Velho); acórdão do STJ de 6 de Fevereiro de 2003, processo n.º 02B4580 (Sousa Inês); acórdão do TRP de 9 de Novembro de 2006, processo n.º 0635834 (Fernando Baptista); acórdão do TRL, de 27 de Setembro de 2007, processo n.º 4892/2007-2 (Jorge Leal).

prestador de serviços é de seis meses, contados após a prestação do serviço ou do pagamento inicial, consoante os casos”¹⁷⁶.

Acabou assim por prevalecer a tese defendida por CALVÃO DA SILVA¹⁷⁷, atribuindo-se um prazo de seis meses a partir da prestação do serviço para o prestador exigir judicialmente o pagamento do preço.

Seguindo a lógica do autor, “a dívida vence-se e torna-se *exigível* no termo de cada período mensal da relação obrigacional duradoura, de execução continuada”¹⁷⁸, começando neste momento também a contar o prazo de prescrição de seis meses. O prazo de prescrição suspende, contudo, quando as partes optem por recorrer a mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos tendo em vista a resolução do litígio gerado (veja-se o disposto no n.º 2 do artigo 15.º da LSPE)¹⁷⁹.

Findo o prazo de seis meses, prescreve o direito ao recebimento do preço, deixando este de ser *exigível* judicialmente^{180/181}. O utente pode, assim, recusar o pagamento ou opor-se ao exercício do direito prescrito (art. 304.º do CC).

Relativamente ao segundo requisito previsto no n.º 5 do artigo 52.º, importa ainda salientar que com a previsão deste pré-aviso de oito dias que terá de anteceder a extinção do serviço, dando-se assim uma última oportunidade para que o assinante pague os

¹⁷⁶ Disposição introduzida pela Lei n.º 12/2008 e posteriormente alterada pela Lei n.º 24/2008, de 2 de Junho.

¹⁷⁷ De acordo com o autor, subjacente a esta solução legal encontra-se a intenção do legislador não só de “proteger utentes e consumidores da tentação *do sobreendividamento, dando-lhes mais certezas e segurança*”, como também de exercer pressão sobre o credor, “no sentido de ele ser célere na exigência judicial dos créditos, sancionando-lhes a inércia e a negligência decorridos dos seis meses após a prestação mensal do serviço público”- JOÃO CALVÃO DA SILVA, “Anotação dos Acórdãos do TRL, de 9 de Julho de 1998, e do TRP, de 28 de Junho de 1999”, 2000, pp. 154-155.

¹⁷⁸ JOÃO CALVÃO DA SILVA, “Anotação dos Acórdãos do TRL, de 9 de Julho de 1998, e do TRP, de 28 de Junho de 1999”, 2000, p. 155.

¹⁷⁹ Segundo JORGE MORAIS CARVALHO, “Prescrição do Direito de Exigir o Pagamento do Preço nos Contratos Relativos a Serviços Públicos Essenciais”, 2011, pp. 81-99 (pp. 94-95), esta norma reveste de enorme relevância, permitindo que “a tentativa de resolução do litígio não se encontre pressionada pelo prazo de prescrição, promovendo-se o recurso a formas mais rápidas, económicas e eficazes para a resolução do conflito em comparação com os tribunais judiciais”. Neste contexto importa salientar em particular a importância da mediação, meio preferencial para a resolução alternativa de litígios, caracterizado essencialmente pelo seu carácter amigável e gratuito – cfr. Lei n.º 29/2013, de 19 de Abril, que estabelece os princípios gerais aplicáveis à mediação realizada em Portugal, bem como os regimes jurídicos da mediação civil e comercial, dos mediadores e da mediação pública.

¹⁸⁰ Entende o autor que, “em bom rigor, a obrigação não se extingue, mas somente o meio de exigir o seu cumprimento e execução, ou seja, a acção creditória (art. 817.º do Código Civil), restando, assim, uma *obrigação sem acção*”, isto é, uma obrigação natural, nos termos do art. 402.º do CC – “Anotação dos Acórdãos do TRL, de 9 de Julho de 1998, e do TRP, de 28 de Junho de 1999”, 2000, p. 152.

¹⁸¹ De acordo com o n.º 2 do art. 11.º da LSPE, cabe ao prestador do serviço provar o envio das comunicações relativas à exigência do pagamento e do momento em que as mesmas foram efectuadas.

valores em dívida, evitando não só a extinção do serviço como as consequências daí resultantes, nomeadamente a exigência de pagamento de indemnização por eventual resolução antecipada do contrato, assim como a cobrança do valor em dívida através de injunção ou acção judicial.

Da leitura desta disposição retiramos que, contrariamente ao que sucede nos casos de suspensão do serviço motivados pela falta de pagamento de facturas, cuja regulação se encontra prevista nos n.ºs 2 e seguintes do preceito, a lei é omissa quanto ao prazo e à forma como se deverá proceder à advertência prévia nos casos de suspensão com outros fundamentos. Demonstrando esta diferença de regime, importa igualmente referir a alínea a) do n.º 3 do art. 39.º, que consagra o direito dos assinantes a “serem informados por escrito da suspensão da prestação do serviço e da resolução do contrato em caso de não pagamento de facturas”. Por outro lado, a alínea i) do n.º 3 do art. 39.º vem apenas estabelecer o direito de informação dos assinantes sobre a “suspensão e extinção do serviço nas situações não abrangidas na alínea a)”, nada referindo sobre o modo como essa informação deve ser transmitida. Do mesmo modo a lei também não prevê a possibilidade de resolução do contrato (tratada no art. 52.º como “extinção do serviço”), nos casos de suspensão por motivos não relacionados com o não pagamento das facturas.

5.3.2. Assinantes consumidores: o novo regime previsto no artigo 52.º-A

O art. 52.º-A foi introduzido na LCE pela Lei n.º 10/2013, de 28 de Janeiro, que veio assim proceder à sétima alteração daquele diploma. Na origem desta alteração esteve a intenção de “atribuir maior eficácia à protecção do utente e do consumidor e de se promover o cumprimento atempado dos contratos celebrados com consumidores no âmbito das comunicações electrónicas, evitando a acumulação de dívida”, tal como prevê o artigo 1.º da referida lei. Além do aditamento do art. 52.-A, que prevê a resolução automática do contrato, as principais alterações sentidas na regulação desta matéria foram a introdução, na redacção do art. 52.º, do conceito de “assinantes que não sejam consumidores” e ainda o prolongamento da antecedência mínima para o envio da advertência escrita em caso de mora do assinante, de 10 para 20 dias. Até esta altura o regime era uniforme para todos os assinantes, aplicando-se o disposto no art. 52.º. Com as alterações promovidas pela Lei n.º 10/2013, os consumidores passaram a estar sujeitos

a um regime mais completo, previsto no art. 52.º-A, tendo-se em vista a obtenção de uma maior eficácia na protecção dos seus interesses.

Posto isto, verifica-se que o n.º 1 do art. 52.º-A começa por estabelecer que “quando esteja em causa a prestação de serviços a assinantes que sejam consumidores, as empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público devem, na falta de pagamento dos valores constantes da factura, emitir um pré-aviso ao consumidor, concedendo-lhe um prazo adicional para pagamento, de 30 dias, sob pena de suspensão do serviço e de, eventualmente, haver lugar à resolução automática do contrato, nos termos do n.ºs 3 e 7, respectivamente”. À semelhança do que se encontra previsto no n.º 2 do art. 5.º da LSPE, também aqui se consagra o dever do prestador do serviço avisar previamente o assinante em situação de mora, dando-lhe a oportunidade de pagar o valor em dívida antes da suspensão do serviço. De destacar, no entanto, que enquanto a LSPE consagra a realização do aviso prévio com uma antecedência mínima de 20 dias face à concretização da interrupção do serviço, a LCE determina de forma expressa o prazo de 30 dias para que o assinante regularize a sua situação junto do prestador de serviço.

Tendo em conta que, na prática, é o prestador do serviço que impõe as cláusulas contratuais, a consagração de uma antecedência mínima de 20 dias acaba por deixar ao critério do prestador do serviço a concessão de um prazo superior. Esta diferença de regime torna-se, assim, benéfica para o assinante-consumidor.

O n.º 2 do art. 52.º-A vem por sua vez acrescentar que este pré-aviso deverá ser feito por escrito (art. 39.º, n.º 3, al. a), da LCE) e no prazo de 10 dias após a data de vencimento da factura, devendo indicar as consequências da falta de pagamento, informando igualmente sobre os meios ao dispor para as evitar (meios de pagamento). Esta disposição, resultante do dever de informação consagrado no artigo 4.º da LSPE, visa garantir que o assinante tem consciência da situação em que se encontra e dos meios de que dispõe para prevenir a interrupção do serviço e, em último caso, a resolução automática do contrato, permitindo-lhe também defender-se de forma atempada, caso considere injustificado este aviso de recepção.

Não se verificando o pagamento dos valores em dívida ou a celebração de um acordo de pagamento no prazo adicional referido no n.º 1, impõe o n.º 3 do art. 52.º-A

que o prestador terá de efectivar a suspensão do serviço, por um período de 30 dias, nos 10 dias subsequentes ao término daquele prazo.

De acordo com o n.º 4, a suspensão do serviço apenas não se concretizará “nas situações em que os valores da factura sejam objecto de reclamação por escrito junto da empresa, com fundamento na inexistência ou na inexigibilidade da dívida, até à data em que deverá ter início a suspensão”. Esta restrição acaba por constituir um importante instrumento na concretização do princípio da continuidade e, conseqüentemente, na tutela dos interesses do consumidor, dando a possibilidade de este reclamar e ver devidamente analisada a procedência dos fundamentos apresentados para a suspensão do serviço antes da sua concretização. Imagine-se o caso em que o consumidor alega que já pagou o valor que lhe está a ser cobrado ou que a falta de pagamento se deve à falta de qualidade do serviço ou ao facto de a dívida já se encontrar prescrita, nos termos do art. 10.º da LSPE.

O n.º 5 faz remissão para os n.ºs 3 e 4 do art. 52.º, duas normas já aqui referidas, respeitantes à suspensão parcial dos serviços e ao acesso a chamadas que não impliquem pagamento durante o período de suspensão, respectivamente.

Concretizando-se a suspensão do serviço, a mesma pode cessar, voltando a ser prestado o serviço, se o consumidor proceder ao pagamento do valor em dívida ou celebrar com a empresa prestadora um acordo de pagamento por escrito, caso em que o prestador deverá “repor a prestação do serviço imediatamente ou, quando tal não seja tecnicamente possível, no prazo de cinco dias úteis a contar da data do pagamento ou da celebração do acordo de pagamento, consoante aplicável” (art. 52.º-A, n.º 6). Daqui podemos depreender que o desrespeito desta regra pelo prestador do serviço gera responsabilidade contratual. Esta disposição tem assim subjacente uma clara intenção de obrigar o prestador a ser diligente, prevenindo-se situações em que o consumidor regulariza a sua dívida junto da empresa, ficando depois a aguardar por tempo indefinido pela retoma do serviço.

Findo o período de 30 dias de suspensão sem que o consumidor tenha pago o valor em mora ou formalizado por escrito um acordo de pagamento, dispõe o n.º 7 que “o contrato considera-se automaticamente resolvido”. A resolução automática do contrato destaca-se, portanto, como a principal inovação introduzida por este artigo, tendo em conta que, de acordo com o regime anteriormente aplicável aos consumidores (n.º 5 do art. 52.º), a resolução do contrato por falta de pagamento de facturas não revestia de

carácter obrigatório. Concretizando-se a resolução do contrato e estando o consumidor ainda dentro do período de fidelização, o prestador do serviço poderá exigir o pagamento de uma indemnização justificada pela resolução antecipada do contrato, tal como dispõe o n.º 8 do art. 52.º-A. Esta disposição encontra-se em harmonia com o princípio geral consagrado no art. 798.º do CC, segundo o qual “o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo causado ao credor”. A este propósito importa recordar que a inclusão de um período de fidelização no conteúdo do contrato tem usualmente associado um custo acrescido para o prestador do serviço proveniente de condições vantajosas concedidas ao utente que não se reflecte imediatamente no preço, sendo diluído no preço cobrado ao consumidor ao longo do período contratual mínimo acordado entre as partes¹⁸². Assim sendo, verificando-se a resolução do contrato antes do término desse prazo, e por causa imputável ao consumidor, o prestador do serviço fica com um prejuízo pelo qual pode pedir indemnização, não devendo a mesma ultrapassar o valor da vantagem concedida e relativamente à qual o prestador do serviço não conseguiu obter compensação.

A falta de pagamento de qualquer das prestações acordadas no plano de pagamento resulta igualmente na resolução obrigatória do contrato, impondo-se neste caso o aviso prévio do consumidor com uma antecedência de oito dias, de acordo com o n.º 9 do art. 52.º-A, que nos remete para o n.º 5 do art. 52.º. Com a consagração desta norma, a lei penaliza o consumidor que repete um comportamento faltoso relativamente às obrigações que tem para com o prestador do serviço.

Havendo resolução automática do contrato, se o consumidor desejar retomar o serviço terá de celebrar novo contrato com o mesmo ou outro prestador de serviços. De notar, contudo, que os prestadores de serviços de comunicações electrónicas poderão recusar a celebração de um contrato relativamente a um assinante que tenha quantias em dívida ainda que com outra empresa, “salvo se o assinante tiver invocado a excepção do não cumprimento do contrato ou tiver reclamado ou impugnado a facturação apresentada” (n.º 5 do art. 46.º da LCE)¹⁸³. Com esta ressalva pretendeu-se assim salvaguardar situações em que a ausência de pagamento da dívida cobrada tem subjacente uma

¹⁸² Cfr. *supra* nota 108.

¹⁸³ Do âmbito de aplicação do regime previsto nesta disposição, encontram-se no entanto excluídos os prestadores de serviço universal, “os quais não podem recusar-se a contratar no âmbito do serviço universal, sem prejuízo do direito de exigir a prestação de garantias” (art. 46.º, n.º 6, da LCE).

justificação atendível, como o incumprimento prévio por parte do prestador do serviço ou a inexigibilidade da dívida.

Para que a aplicação desta disposição seja possível, a lei estabelece que os prestadores de serviços podem criar e a gerir “mecanismos que permitam identificar os assinantes que não tenham satisfeito as suas obrigações de pagamento relativamente aos contratos celebrados, nomeadamente através da criação de uma base de dados partilhada” (art. 46.º, n.º 1). Estando em causa mecanismos que implicam a reunião e partilha de dados pessoais e que acabam por conflitar com o próprio direito à privacidade dos assinantes, os n.ºs 2 a 4 do mesmo preceito vêm prever um conjunto vasto de condições que estes mecanismos de prevenção de contratação devem respeitar. Entre eles, encontra-se o dever de prévia notificação dos assinantes, com uma antecedência mínima de 5 dias face à inclusão dos seus dados na lista de devedores, dando-se ao assinante a possibilidade de este regularizar a sua dívida junto do prestador ou demonstrar a inexistência ou inexigibilidade da mesma (art. 46.º, n.º 3, al. d)) e ainda a garantia do direito de indemnização do assinante em caso de inclusão indevida dos seus dados na lista de devedores (art. 46.º, n.º 3, al. j)). Estatui igualmente a alínea g) que “todos os elementos recebidos devem ser exclusivamente utilizados pelas empresas participantes nos mecanismos instituídos, sendo vedada a sua transmissão, total ou parcial, a terceiros, bem como a sua utilização para fins diversos dos previstos no número anterior”.

Trata-se, portanto, de um desvio ao dever de contratar, legitimado por lei, que visa proteger os interesses das empresas prestadoras de serviços de comunicações electrónicas, permitindo às mesmas gerir o risco de contratação com assinantes potencialmente faltosos. A permissão da partilha de informação sobre os devedores acaba igualmente por ter um efeito de pressão sobre os mesmos para a regularização da sua situação junto do prestador do serviço, sendo certo que, de acordo com a alínea h) do n.º 3 do art. 46.º, o pagamento dos valores em dívida deverá ter como consequência a eliminação imediata de todos os elementos relativos aos assinantes constantes da base de dados.

De acordo com a redacção original da lei, o montante mínimo de crédito em dívida exigido para que o assinante fosse incluído na base de dados não poderia ser inferior ao salário mínimo nacional (art. 46.º, n.º 4, al. a)). Com as alterações promovidas pela Lei n.º 51/2011, de 13 de Setembro, o limite inferior passou a ser 20% da remuneração

mínima mensal (o que equivale a €97,00 de €485,00), fazendo assim aumentar em grande medida o número de devedores susceptíveis de integrar a base de dados.

A primeira base de dados partilhada com informação sobre os devedores no âmbito da contratação de serviços de comunicações electrónicas viria a ser lançada em Portugal no ano de 2009, numa parceria entre as três principais operadoras de telecomunicações móveis (TMN- actualmente designada MEO- Vodafone e Optimus) e a empresa Equifax. A indicação da possibilidade de inscrição dos dados do assinante na base de dados prevista no artigo 46.º passou, aliás, a ser uma das menções obrigatórias do contrato, desde a publicação da Lei n.º 51/2011 (veja-se o art. 48.º, n.º 1, al. m)).

Regressando à apreciação do art. 52.º-A, verificamos que, de acordo com o seu n.º 10, “o incumprimento do disposto no presente artigo por parte da empresa que oferece redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público, nomeadamente a continuação da prestação do serviço em violação do disposto no n.º 3 ou a emissão de facturas após o momento em que a prestação do serviço deve ser suspensão, determina a não exigibilidade, ao consumidor, das contraprestações devidas pela prestação do serviço e a responsabilidade pelo pagamento das custas processuais devidas pela cobrança do crédito”. Esta regra visa assim compelir o prestador do serviço a tomar as diligências devidas de modo a cumprir o disposto na lei, prevenindo assim também a acumulação de dívidas dos consumidores.

Continuará, no entanto, a ser exigível o pagamento das facturas emitidas após a suspensão do serviço mas que respeitem “a serviços efectivamente prestados em momento anterior à suspensão”, assim como das contrapartidas legalmente previstas em caso de resolução antecipada do contrato” (art. 52.º-A, n.º 11). O incumprimento de alguma das disposições do art. 52.º-A não exclui, portanto, a cobrança de uma indemnização por violação do período de fidelização em caso de resolução antecipada do contrato.

Por fim, importa notar que até aqui falámos do procedimento aplicável em caso de suspensão do serviço com fundamento na falta de pagamento de facturas. Nos casos em que a suspensão do serviço não seja motivada pela falta de pagamento, aplicar-se-á o disposto no n.º 1 do art. 52.º, por remissão do n.º 12 do art. 52.º-A. Tal como já foi referido, encontra-se igualmente previsto quanto a estas situações o direito de informação dos assinantes (art. 39.º, n.º 3, al. i)), não estando contudo consagrada a forma como essa

comunicação deve ser realizada. Não se impõe, por exemplo, a forma escrita. Recorde-se que caberá ao prestador do serviço provar o cumprimento deste dever de informação, tal como previsto no art. 11.º da LSPE.

6. CONCLUSÕES

Ao longo desta dissertação analisámos vários aspectos que considerámos relevantes sobre os contratos de prestação de serviços de comunicações electrónicas, tendo sido enunciado como principal objectivo deste estudo a compreensão das principais alterações introduzidas no regime da suspensão do serviço previsto na LCE.

Relativamente aos aspectos mais gerais relacionados com estes contratos, verificou-se que um dos elementos de discussão mais relevantes prende-se com os chamados períodos de fidelização.

O período de fidelização (ou período contratual mínimo) está normalmente relacionado com uma vantagem concedida pelo prestador do serviço ao utente aquando da celebração do contrato. Este custo acrescido que o prestador do serviço tem não é imediatamente reflectido no preço, sendo compensado ao longo deste período contratual mínimo que não pode exceder os 24 meses (art. 48.º, n.º 3 da LCE e art. 4.º do DL n.º 56/2010). Assim sendo, a denúncia do contrato durante o período de fidelização deixa o prestador do serviço com um prejuízo relativamente ao qual pode pedir compensação (art. 48.º, n.º 2). O período de fidelização constitui deste modo uma importante limitação à liberdade contratual dos utentes que são assim obrigados a permanecer vinculados ao contrato durante este período, sob pena de terem de pagar uma penalização pela cessação antecipada do contrato.

Neste âmbito, uma das principais questões colocadas encontra-se relacionada o dever de pagar o período de fidelização numa situação de alteração da morada de prestação, verificando-se uma impossibilidade de a empresa continuar a prestar o mesmo serviço no novo local. Quanto a estes casos importa salientar que a empresa prestadora encontra-se vinculada a prestar o serviço acordado na morada constante do contrato, não estando obrigada a prestar o mesmo serviço em outro local. Deste modo, o pedido de denúncia do contrato realizado pelo utente configura uma situação de incumprimento contratual, atendendo ao princípio geral da pontualidade no cumprimento dos contratos, previsto no art. 406.º do CC. O utente fica assim sujeito ao pagamento da penalização por violação do período de fidelização.

A mesma lógica não se tem vindo, no entanto, a aplicar nos casos em que o prestador do serviço altera unilateralmente alguma das condições contratuais, não havendo acordo com o utente para esta alteração.

Num caso destes, se o utente, ainda fidelizado, decidir desvincular-se do contrato por não aceitar as novas condições fica igualmente sujeito ao pagamento de uma penalização, nos termos dos n.ºs 6 e 7 do art. 48.º da LCE.

A favor de uma protecção eficaz dos utentes e da aplicação do princípio geral da pontualidade, defendeu-se uma interpretação ab-rogante do n.º 7 do art. 48.º, podendo o utente, na falta de acordo quanto às novas condições, solicitar a resolução do contrato, sem pagamento de quaisquer contrapartidas, salvaguardando-se os casos em que a alteração revista de escassa importância.

Quanto ao regime da suspensão do serviço, verificou-se que até 2013 o regime previsto na LCE aplicava-se uniformemente a todos os assinantes. Com as alterações promovidas pela Lei n.º 10/2013, a regulação aplicável aos consumidores passou a estar prevista autonomamente no novo art. 52.º-A. Com o aditamento deste artigo, a antecedência prevista para o envio do aviso de suspensão do serviço aos consumidores passou a ser de 30 dias, por contraposição à antecedência mínima de 20 dias aplicável aos assinantes não consumidores. Por outro lado, passou igualmente a estar expressamente consagrada a resolução automática do contrato na sequência da falta de pagamento de facturas. O art. 52.º-A veio prever uma série de prazos durante os quais ainda é possível o pagamento dos valores em dívida, mesmo quando o serviço já se encontra suspenso. Findo o prazo de 30 dias de suspensão, sem que o consumidor tenha efectuado o pagamento das facturas em atraso ou sem que se tenha celebrado um acordo de pagamento por escrito, o contrato considera-se automaticamente resolvido. Esta constitui a principal diferença face ao regime anteriormente aplicável (art. 52.º), segundo o qual a resolução do contrato não era obrigatória, sendo apenas uma possibilidade.

Da análise efectuada, conclui-se que, apesar de serem relevantes as alterações promovidas nesta matéria, persistem algumas debilidades na lei. Destaca-se principalmente o carácter vago e dúbio da regra geral prevista no n.º 1 do art. 52.º, aplicável a todos os assinantes por remissão do n.º 12 do art. 52.º-A, falhando ao não concretizar os termos utilizados (“caso fortuito ou de força maior”) e ao não delimitar de forma expressa e clara o conjunto de motivos que podem fundamentar a suspensão do

serviço desde que respeitado um aviso prévio. De salientar ainda a falta de esclarecimento sobre o prazo e a forma como se deverá proceder à advertência prévia dos assinantes nos casos em que a suspensão do serviço se deve a outros motivos que não a falta de pagamento das facturas. Esta omissão acaba assim por potenciar insegurança jurídica, dando margem ao surgimento de conflitos por alegada suspensão do serviço sem pré-aviso adequado.

Note-se que a este direito de informação dos assinantes de serviços comunicações electrónicas corresponde um dever de informação que vincula todos os prestadores de serviços públicos essenciais, tal como estabelecido no art. 4.º da LSPE.

O envio da advertência prévia será, portanto, essencial para que o assinante possa reagir atempadamente no caso de não concordar com os fundamentos apresentados para a concretização da suspensão do serviço.

BIBLIOGRAFIA

ABRANTES, JOSÉ JOÃO, *A Excepção de Não Cumprimento do Contrato: conceito e fundamento*, 2.^a edição, Almedina, Coimbra, 2012

ALMEIDA, CARLOS FERREIRA DE, *Contratos I*, 5.^a edição, Almedina, Coimbra, 2013

-- *Direito do Consumo*, Almedina, Coimbra, 2005

-- “Serviços Públicos, Contratos Privados”, in *Estudos em Homenagem à Professora Doutora Isabel de Magalhães Collaço*, vol. II, Almedina, Coimbra, 2002, pp. 117-143

ALMEIDA, MARIANA PINHEIRO, *Lei dos Serviços Públicos Essenciais Anotada e Comentada*, Almedina, Coimbra, 2012 (com FERNANDO DIAS SIMÕES)

BARBOSA, MAFALDA MIRANDA, “Acerca do Âmbito da Lei dos Serviços Públicos Essenciais: Taxatividade ou Carácter Exemplificativo do Artigo 1.º, n.º 2, da Lei n.º 23/96”, in *Estudos de Direito do Consumidor*, n.º 6, 2004, pp. 401-434

BARROS, JOSÉ MANUEL DE ARAÚJO, *Cláusulas Contratuais Gerais*, Coimbra Editora, Coimbra, 2010

CARDOSO, ELIONORA, *Os Serviços Públicos Essenciais: A Sua Problemática no Ordenamento Jurídico Português*, Coimbra Editora, Coimbra, 2010

CARVALHO, JORGE MORAIS, *Contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial*, Almedina, Coimbra, 2014 (com JOÃO PEDRO PINTO-FERREIRA)

-- *Manual de Direito do Consumo*, Almedina, Coimbra, 2013

-- *Os Contratos de Consumo - Reflexão sobre a Autonomia Privada no Direito do Consumo*, Almedina, Coimbra, 2012

-- “Prescrição do Direito de Exigir o Pagamento do Preço nos Contratos Relativos a Serviços Públicos Essenciais”, in *Scientia Iuridica*, Tomo LX, n.º 325, 2011, pp. 81-99

CORDEIRO, ANTÓNIO MENEZES, *Tratado de Direito Civil Português, II - Direito das Obrigações*, Tomo IV, Almedina, Coimbra, 2010

-- “O Anteprojecto de Código de Consumidor”, in *O Direito*, IV, Ano 138, 2006, pp. 685-715

-- “Da Prescrição do Pagamento dos Denominados Serviços Públicos Essenciais”, in *O Direito*, IV, ano 133, 2001, pp. 769-810

-- *Tratado de Direito Civil Português*, I, *Parte Geral*, tomo I, 2.^a edição, Almedina, Coimbra, 2000

-- *Da Boa Fé no Direito Civil*, reimpressão, Almedina, Coimbra, 1997

-- *Cláusulas Contratuais Gerais – Anotação ao Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de Outubro*, Almedina, Coimbra, 1986 (com MÁRIO DE ALMEIDA COSTA)

COSTA, MÁRIO DE ALMEIDA, *Direito das Obrigações*, 11.^a Edição revista e actualizada, Almedina, Coimbra, 2008

-- *Cláusulas Contratuais Gerais – Anotação ao Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de Outubro*, Almedina, Coimbra, 1986 (com ANTÓNIO MENEZES CORDEIRO)

COSTA, RICARDO J. AMARAL DA, “Os Serviços Públicos Essenciais, Perspectiva Geral”, in *Revista Portuguesa de Direito do Consumo*, n.º 70, 2012, pp. 51-81

FERREIRA, MANUEL DE ATAÍDE, *Cláusulas Contratuais Gerais – Anotações ao Diploma, DECO*, Lisboa, 2011 (com LUÍS SILVEIRA RODRIGUES)

GONÇALVES, PEDRO, *A Concessão de Serviços Públicos*, Almedina, Coimbra, 1999

GOUVEIA, RODRIGO, *Os Serviços de Interesse Geral em Portugal*, Coimbra Editora, Coimbra, 2001

LEITÃO, LUÍS MENEZES, *Direito das Obrigações*, vol. I, 10.^a edição, Almedina, Coimbra, 2013

-- *Direito das Obrigações*, vol. II, 8.^a Edição, Almedina, Coimbra, 2011

MONTEIRO, ANTÓNIO PINTO, *Teoria Geral do Direito Civil*, 4.^a edição, 2.^a reimpressão, Coimbra Editora, Coimbra, 2012 (com CARLOS ALBERTO DA MOTA PINTO e PAULO MOTA PINTO)

-- “O Novo Regime Jurídico dos Contratos de Adesão/Cláusulas Contratuais Gerais” in *Revista da Ordem dos Advogados*, ano 62, 2002, pp. 111-142

-- “A Protecção do Consumidor de Serviços Públicos Essenciais”, in *Estudos de Direito do Consumidor*, n.º 2, 2000, pp. 333-350

OLIVEIRA, FERNANDO BAPTISTA DE, *O Conceito de Consumidor: Perspectivas Nacional e Comunitária*, Almedina, Coimbra, 2009

PINTO, CARLOS ALBERTO DA MOTA, *Teoria Geral do Direito Civil*, 4.ª edição, 2.ª reimpressão, Coimbra Editora, Coimbra, 2012 (com ANTÓNIO PINTO MONTEIRO e PAULO MOTA PINTO)

PINTO-FERREIRA, JOÃO PEDRO, *Contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial*, Almedina, Coimbra, 2014 (com JORGE MORAIS CARVALHO)

PINTO, PAULO MOTA, *Teoria Geral do Direito Civil*, 4.ª edição, 2.ª reimpressão, Coimbra Editora, Coimbra, 2012 (com CARLOS ALBERTO DA MOTA PINTO e ANTÓNIO PINTO MONTEIRO)

PRATA, ANA, *Contratos de Adesão e Cláusulas Contratuais Gerais*, Almedina, Coimbra, 2010

RODRIGUES, LUÍS SILVEIRA, *Cláusulas Contratuais Gerais – Anotações ao Diploma*, DECO, Lisboa, 2011 (com MANUEL DE ATAÍDE FERREIRA)

SILVA, JOÃO CALVÃO DA, “Serviços Públicos Essenciais: Alterações à Lei n.º 23/96 pelas Leis n.ºs 12/08 e 24/08”, in *Revista de Legislação e de Jurisprudência*, Ano 137.º, n.º 3948, 2008, pp. 165-181

-- “Anotação dos Acórdãos do TRL, de 9 de Julho de 1998, e do TRP, de 28 de Junho de 1999”, in *Revista de Legislação e de Jurisprudência*, Ano 132.º, n.ºs 3901 e 3902, 2000, pp. 133-160

SIMÕES, FERNANDO DIAS, *Lei dos Serviços Públicos Essenciais Anotada e Comentada*, Almedina, Coimbra, 2012 (com MARIANA PINHEIRO ALMEIDA)

TELLES, INOCÊNCIO GALVÃO, *Direito das Obrigações*, 7.^a edição revista e actualizada, Coimbra Editora, Coimbra, 1997

VARELA, JOÃO ANTUNES, *Das Obrigações em Geral*, vol. I, 10.^a edição revista e actualizada, Almedina, Coimbra, 2009

LISTA DE JURISPRUDÊNCIA

Supremo Tribunal de Justiça

- Acórdão de 6 de Fevereiro de 2003, processo n.º 02B4580 (Sousa Inês)
- Acórdão de 5 de Junho de 2003, processo n.º 03B1032 (Pires da Rosa)
- Acórdão de 6 de Julho de 2006, processo 06B1755 (Oliveira Barros)
- Acórdão de 24 de Maio de 2007, processo n.º 07A716 (Sousa Leite)
- Acórdão de 2 de Outubro de 2007, processo n.º 07A2656 (Mário Cruz)
- Acórdão de 4 de Outubro de 2007, processo n.º 07B1996 (Maria dos Prazeres Pizarro Beleza)
- Acórdão de Uniformização de Jurisprudência de 3 de Dezembro de 2009, processo n.º 216/09.4YFLSB (Maria dos Prazeres Pizarro da Silva)
- Acórdão de 18 de Dezembro de 2013, processo n.º 3186/08.2TBVCT.G1.S1 (Fonseca Ramos)

Tribunal da Relação de Lisboa

- Acórdão de 18 de Outubro de 2001, processo n.º 0085538 (Gonçalves Rodrigues)
- Acórdão de 12 de Maio de 2005, processo n.º 3821/2005-6 (Ilídio Sacarrão Martins)
- Acórdão de 3 de Novembro de 2005, processo n.º 9080/2005-8 (Ilídio Sacarrão Martins)
- Acórdão de 23 de Março de 2006, processo n.º 972/2006-6 (Granja da Fonseca)
- Acórdão de 20 de Junho de 2006, processo n.º 4914/2006-7 (Luís Espírito Santo)
- Acórdão de 21 de Setembro de 2006, processo n.º 6338/2006-2 (Francisco Magueijo)
- Acórdão de 27 de Setembro de 2007, processo n.º 4892/2007-2 (Jorge Leal)
- Acórdão de 4 de Outubro de 2007, processo n.º 5643/2007-2 (Nelson Borges Carneiro)
- Acórdão de 24 de Janeiro de 2008, processo n.º 10171/2007-8 (António Valente)
- Acórdão de 29 de Maio de 2008, processo n.º 3067/2008-2 (Ezaguy Martins)
- Acórdão de 20 de Outubro de 2009, processo n.º 698/06.6TJLSB.L1-7 (Maria do Rosário Morgado)
- Acórdão de 12 de Janeiro de 2010, processo n.º 39069/03.9YXLSB.L1-1 (Ana Grácio)

Tribunal da Relação do Porto

Acórdão de 20 de Março de 2000, processo n.º 0050098 (Paiva Gonçalves);
Acórdão de 20 de Junho de 2002, processo n.º 0230589 (Alves Velho)
Acórdão de 6 de Fevereiro de 2003, processo n.º 0233188 (Teles de Menezes)
Acórdão de 29 de Junho de 2004, processo n.º 0422728 (Alziro Cardoso)
Acórdão de 21 de Dezembro de 2004, processo n.º 0426253 (Durval Morais)
Acórdão de 26 de Janeiro de 2006, processo n.º 0537124 (José Ferraz)
Acórdão de 2 de Fevereiro de 2006, processo n.º 0537122 (Fernando Baptista)
Acórdão de 14 de Março de 2006, processo n.º 0620772 (Emídio Costa)
Acórdão de 2 de Outubro de 2006, processo n.º 0456896 (Cura Mariano)
Acórdão de 9 de Novembro de 2006, processo n.º 0635834 (Fernando Baptista)
Acórdão de 27 de Fevereiro de 2007, processo n.º 0720188 (Anabela Dias da Silva)
Acórdão de 31 de Março de 2008, processo n.º 0850545 (Pinto Ferreira)
Acórdão de 26 de Junho de 2014, processo n.º 28496/12.OYIPRT.P1 (Pedro Lima Costa)

ÍNDICE

MODO DE CITAR E OUTRAS CONVENÇÕES.....	9
ABREVIATURAS.....	10
RESUMO.....	11
ABSTRACT.....	12
1. INTRODUÇÃO.....	13
2. NOÇÕES ESSENCIAIS.....	15
2.1. Conceito de utente.....	15
2.2. Conceito de serviços públicos essenciais.....	17
2.3. Conceito de serviços de comunicações electrónicas.....	19
3. CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS EM GERAL.....	23
3.1. Enquadramento.....	23
3.2. Princípios gerais.....	24
3.2.1. Boa fé.....	24
3.2.2. Qualidade.....	27
3.3. Restrições à liberdade contratual do prestador do serviço.....	30
3.4. Restrições à liberdade contratual do utente.....	32
3.4.1. Liberdade de celebração.....	32
3.4.2. Liberdade de estipulação.....	32
4. CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELECTRÓNICAS.....	35
4.1. Forma e formação do contrato.....	35
4.2. Conteúdo do contrato.....	41
4.2.1. Serviços fornecidos.....	41
4.2.2. Qualidade.....	41
4.2.3. Preço.....	42
4.2.4. Período de fidelização.....	42
4.3. Direito de arrependimento.....	47

4.4. Cumprimento e incumprimento do contrato.....	51
5. SUSPENSÃO DO SERVIÇO EM ESPECIAL.....	55
5.1. Suspensão do serviço e excepção de não cumprimento.....	55
5.2. Suspensão da prestação dos serviços públicos essenciais em geral.....	58
5.3. Suspensão da prestação dos serviços de comunicações electrónicas em particular.....	63
5.3.1. Assinantes não consumidores.....	64
5.3.2. Assinantes consumidores: o novo regime previsto no art. 52.º-A.....	68
6. CONCLUSÕES.....	75
BIBLIOGRAFIA.....	79
LISTA DE JURISPRUDÊNCIA.....	83