



Comunicações

Os conflitos de consumo decorrentes da prestação de serviços públicos essenciais passam a estar sujeitos a arbitragem necessária, reforçando-se, deste modo, os direitos dos utentes que sejam simultaneamente pessoas singulares.

Contactos

João de Macedo Vitorino

jvitorino@macedovitorino.com

Esta informação é de carácter genérico, pelo que não deverá ser considerada como aconselhamento profissional. Se precisar de aconselhamento jurídico sobre estas matérias deverá contactar um advogado. Caso seja nosso cliente, pode contactar-nos por *email* dirigido a um dos contactos acima referidos.

Serviços Públicos Essenciais passam a ter arbitragem necessária

A Lei n.º 6/2011, publicada no passado dia 10 de Março, procedeu a uma importante alteração à Lei n.º 23/96, de 26 de Julho, que consagra diversos mecanismos destinados a proteger o utente dos serviços públicos essenciais ("Lei dos Serviços Públicos Essenciais"), através da introdução de um mecanismo de arbitragem necessária no acesso à justiça.

Os serviços públicos essenciais são serviços prestados por entidades públicas ou privadas a pessoas singulares ou colectivas, designadas por utentes, em condições de continuidade, regularidade, qualidade e preço acessível.

Em termos globais, são considerados serviços públicos essenciais (i) os serviços de comunicações electrónicas, (ii) os serviços postais, (iii) os serviços de fornecimento de água, energia eléctrica, gás natural e propano, bem como (iv) os serviços de recolha e tratamento de águas residuais e resíduos sólidos urbanos.

No âmbito da resolução dos conflitos emergentes das relações entre os utentes e os prestadores de serviços públicos essenciais, a anterior redacção da Lei dos Serviços Públicos essenciais consagrava a necessidade de acordo do prestador de serviços públicas na submissão do conflito a apreciação de um Tribunal Arbitral de um Centro de Arbitragem.

Com a presente alteração, sempre que um utente, que seja uma pessoa singular, decida, por opção expressa, submeter o litígio de consumo a um Tribunal Arbitral de um Centro de Arbitragem, esse litígio ficará sujeito a arbitragem necessária e não voluntária. O que significa que o litígio será decidido nesta sede, independentemente de adesão do prestador de serviço público essencial.

Esta novidade pretende vincular o prestador de serviços à decisão do tribunal arbitral, ao mesmo tempo que promove o recurso a meios alternativos de litígio, com benefícios para os utentes que sejam simultaneamente consumidores.

Os centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados caracterizam-se pela gratuitidade do serviço, bem como pela simplicidade e celeridade do processo, o que beneficia o consumidor na sua relação com o prestador de serviço.

O objectivo é, portanto, reforçar o direito dos consumidores, que poderá agir em igualdade de armas em relação ao prestador de serviços públicos essenciais que, normalmente, detém uma posição económica relevante.

Todavia, esta alteração não obsta a que o consumidor opte antes pela submissão do conflito de consumo a um Tribunal Judicial, permitindo-lhe optar, livremente, por uma ou outra via.

© 2011 Macedo Vitorino & Associados