CONSULTÓRIO DO CONSUMIDOR

DIÁRIO "As Beiras"

Sexta-feira, amanhã, 24 de Setembro de 21

Facturação por estimativa

É, pois, inconstitucional

Frustra não só a expectativa

Como "mete a mão" no bornal…

Apresentaram-me uma factura da luz anormalmente elevada. Fui verificar o contador e a estimativa – porque é de facturação por estimativa que se trata – está muito para além do consumo real. Telefonei, antes ainda de esgotado o prazo de pagamento, a referir o facto, mas – ao cabo de inúmeros telefonemas falhos – lá consegui que me atendessem, se bem que a resposta não me tivesse convencido nem adiantado nada: que pague que na factura seguinte terei o estorno. Ora, como é que eu vou pagar algo que não devo? Para, não sei quando, receber o que paguei em excesso, não por vontade própria, mas por exigência alheia?"

Analisados os factos, cumpre oferecer a solução que dos princípios e normas é possível extrair:

1. A **Constituição da República** inscreve, no título dos ***direitos económicos***, sociais e culturais, os direitos do consumidor como fundamentais.

2. E, no n.º 1 do seu artigo 60, proclama:

   "Os consumidores têm direito… à **protecção dos seus interesses económicos,** bem como à **reparação de danos**."

3. A **Lei-Quadro de Defesa do Consumidor** de 31 de Julho de 1996 define, no n.º 1 do seu artigo 9.º, sob a epígrafe "**direito à protecção dos interesses económicos":**

   "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."

4. Como corolário do **princípio da protecção dos interesses económicos dos consumidores** emerge o de que **"o consumidor pagará só o que consome na exacta medida do que e em que consome".**

5. Por conseguinte, não é lícito que o consumidor pague o que excede o seu consumo real: essa exigência esbarra em princípio com assento constitucional.

6. Logo, a **facturação por estimativa**, conquanto haja eventualmente normativos a suportá-la, **é inconstitucional:** porque gera quer **facturação por excesso** – a ***sobrefacturação*** – quer **facturação por defeito** – a ***subfacturação***; em qualquer das hipóteses, há uma afronta aos orçamentos domésticos e aos seus equilíbrios, quer por se pagar a mais, quer por se pagar a menos com os encontros de contas com números excessivos que "queimam" as mãos às famílias e aos consumidores.

7. Daí que, de posse dos dados do **consumo real,** cumpra ao consumidor formular a sua reclamação no Livro respectivo (em suporte físico como na versão digital), tão logo se lhe apresente a factura, indicando, com rigor, o que o contador regista e recusando-se a efectuar o pagamento no tempo e no lugar próprios.

8. **Não tem,** ao contrário do que se propala e, quantas vezes, aparece de forma sorrateira no clausulado dos contratos, **de "pagar primeiro e reclamar depois**": estamos perante serviços público essenciais, é facto, mas é de contratos privados que se trata: e aí o consumidor pode recusar a sua prestação se a contraparte, o fornecedor, não apresentar, com rigor, a factura de que se trata.

9. E só lhe compete pagar, no tempo a tanto consignado, **após resolução da reclamação** que tiver formalmente deduzido.

10. Ademais, não tem de temer eventuais represálias, como as do "**corte",** porque até 31 de Dezembro, de harmonia com o Decreto-Lei n.º 56-B/21, de 07 de Julho (artigo 3.º) tal se achar vedado: **"Garantia de acesso aos serviços essenciais"**

"1 - Até 31 de Dezembro de 2021 **não pode ser suspenso o fornecimento** dos seguintes serviços essenciais…:

a) Serviço de fornecimento de água; b) **Serviço de fornecimento de energia eléctrica;** c) Serviço de fornecimento de gás natural; d) Serviço de comunicações electrónicas."

11. Se, ainda assim, se permitirem efectuar o corte, assiste ao consumidor uma **indemnização por danos materiais e morais** causados pelo fornecedor, algo que pode reclamar nos tribunal arbitral de conflitos de consumo competente.

EM CONCLUSÃO

a. O consumidor **não tem de pagar facturas** dos serviços essenciais que **excedam** (ou contenham valores inferiores aos d)**o consumo real.**

b. Cabe-lhe protestar do montante no **Livro de Reclamações**, indicando o que os instrumentos de medida apresentam de consumo tão logo a factura lhe seja presente.

c. Conquanto se trate de serviços públicos essenciais, os **contratos são privados** e, nessa medida, não tem de "pagar primeiro e reclamar depois", como por aí erroneamente se propala.

d. Está vedado aos serviços efectuar o corte" até 31 de Dezembro p.º f.º

Prof.º Dr.º Mário Frota

apDC – **DIREITO DO CONSUMO** - Coimbra