

PEDRO FALCÃO

UTENTE
E CONSUMIDOR
NOS SERVIÇOS PÚBLICOS
ESSENCIAIS

•



GESTLEGAL

ÍNDICE GERAL

Agradecimentos.....	7
Nota prévia	9
Abreviaturas	11
INTRODUÇÃO	13
1. O Problema.....	13
2. Interesse Teórico.....	27
3. Relevância Prática.....	28
4. Plano.....	30
CAPÍTULO I	
O DIREITO DO CONSUMIDOR E A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR	35
Secção I — O direito do consumidor.....	35
5. Génese.....	35
6. Evolução Histórica	42
7. Designação e Autonomia Científica.....	54
8. Direito Comparado.....	68
a. França	68
b. Itália.....	71
c. Espanha.....	73
d. Alemanha.....	75
9. Direito Europeu	77
a. Publicidade Enganosa	78
b. Responsabilidade Decorrente de Produtos Defeituosos.....	79
c. Contratos Negociados Fora do Estabelecimento Comercial.....	80
d. Segurança Geral dos Produtos.....	81
e. Cláusulas Abusivas.....	82
f. Contratos à Distância.....	83
g. Publicidade Comparativa	83
h. Ações Inibitórias	84
i. Venda de Bens de Consumo	85

j. Práticas Comerciais Desleais.....	86
k. Direitos dos Consumidores.....	87
l. Resolução Alternativa de Litígios de Consumo.....	87
10. Direito Interno.....	88
Secção II — O conceito de consumidor.....	90
11. Sentido Amplo.....	90
12. Sentido Estrito.....	92
a. Elemento Subjetivo.....	93
b. Elemento Objetivo.....	96
c. Elemento Relacional.....	98
d. Elemento Teleológico.....	100
13. Consumidor Especialista.....	113
14. Profissional Profano.....	117
15. Agente de Mercado.....	140
Secção III — A tutela do consumidor.....	145
16. <i>Ratio</i>	145
17. Princípios Gerais.....	146
18. Qualidade dos Bens e Serviços.....	148
19. Formação.....	149
20. Informação.....	150
21. Proteção da Saúde e da Segurança Física.....	156
22. Proteção dos Interesses Económicos.....	158
23. Proteção Jurídica.....	159
24. Reparação de Danos.....	161
25. Participação.....	162
26. Síntese.....	162
CAPÍTULO II	
OS SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS E A PROTEÇÃO DO UTENTE	165
Secção I — Os serviços públicos essenciais.....	165
27. Qualificação.....	165
28. Evolução Histórica.....	170
29. Direito Comparado.....	182
30. Caracterização.....	183
a. Fornecimento de Água.....	197
b. Fornecimento de Energia Elétrica.....	198
c. Fornecimento de Gás Natural e Gases de Petróleo Liquefeitos Cana- lizados.....	200
d. Serviço de Comunicações Eletrónicas.....	201
e. Serviços Postais.....	207

f. Recolha e Tratamento de Águas Residuais	209
g. Gestão de Resíduos Sólidos Urbanos.....	210
h. Transporte de Passageiros.....	211
Secção II — O conceito de utente	215
31. Administrado	215
32. Utente	216
33. Cidadão.....	216
34. Cliente.....	217
35. Consumidor	218
Secção III — A tutela do utente.....	219
36. <i>Ratio</i>	219
37. Princípios Gerais	220
38. Qualidade dos Bens e Serviços	222
39. Formação	225
40. Informação	226
41. Proteção da Saúde e da Segurança Física	228
42. Proteção dos Interesses Económicos.....	229
43. Proteção Jurídica	232
44. Reparação de Danos.....	233
45. Participação	235
46. Considerações Intercalares	235
47. Síntese	237
CAPÍTULO III	
O UTENTE COMO CONSUMIDOR	239
48. A Hipótese.....	239
49. Lugares Paralelos	240
50. Os Argumentos.....	243
a. Argumentos Favoráveis	243
b. Argumentos Desfavoráveis.....	252
51. Tomada de Posição	254
a. Considerando o Sentido do Direito do Consumidor	258
b. Considerando as Decisões do Legislador.....	261
c. Considerando a Atitude do Julgador	265
d. Considerando o Posicionamento do Utente	270
52. Síntese.....	272
CONCLUSÕES	275
53. Conclusões	275

Bibliografia	283
Índices	297
Índice de jurisprudência.....	299
Índice de matérias.....	303
Índice geral	305



GESTLEGAL

www.gestlegal.pt • editora@gestlegal.pt