Transposição do Código Europeu das Comunicações Eletrónicas

DIRETIVA (UE) 2018/1972 DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO de 11 de dezembro de 2018, que estabelece o Código Europeu das Comunicações Eletrónicas (reformulação)

Procedimento de auscultação pública, pela ANACOM

O Centro Europeu do Consumidor procedeu à análise do documento numa perspetiva das relações de consumo transfronteiriço, salientando o seguinte:

8. Direitos dos utilizadores e resolução extrajudicial de litígios

Resolução extrajudicial de litígios *(Artigo 25.º)*

Para a resolução dos litígios que envolvam partes em diferentes Estados-Membros, a Diretiva deixa aos Estados-Membros a forma como resolver o conflito transfronteiriço. Sendo que segundo as regras das entidades RAL portuguesas, para determinar a sua competência territorial, é o local da celebração do contrato e colocando-se a hipótese de um consumidor de um EM, com casa de férias em Portugal, e que celebre um contrato de comunicações eletrónicas *online* com um prestador do serviço português, este consumidor pode muito bem ficar sem qualquer opção de acesso a uma entidade RAL para resolver o seu conflito (o CEC não é uma entidade RAL) o que pode originar uma situação de desigualdade para estes consumidores, principalmente tendo em conta que estes serviços estão abrangidos pela arbitragem necessária. Esta particularidade deve ser tida em conta na transposição da Diretiva.

Não discriminação *(Artigo 99.º)*

Os cidadãos nacionais têm como opção de pagamento de faturas: O multibanco, o pagamento direto em postos autorizados ou o débito direto.

DIREÇÃO-GERAL CONSUMIDOR

O Centro Europeu do Consumidor é cofinanciado pela Direção-Geral do Consumidor e pela União Europeia no âmbito do Programa Consumidores (2014-2020).

Em Portugal existem vários cidadãos de outros EM que possuem uma casa de férias em Portugal ou que, por um motivo ou por outro, passam temporadas mais ou menos longas a residir em Portugal e que depois regressam aos respetivos países, mas que entretanto celebraram contratos de comunicações eletrónicas.
Ainda que sejam casos residuais, acontece por vezes que a fatura que recebem para pagamento dos serviços (normalmente por email) é emitida apenas com uma referência multibanco (caso não tenham ativado o débito direto) e os consumidores encontram-se a residir fora de Portugal e o pagamento não é possível nestes moldes.
O sistema SEPA permitiria aos consumidores com contas bancárias no estrangeiro contratar a prestação dos serviços em Portugal. No entanto, tal não acontece na prática. Entende-se, por isso, que deverá ser acautelada pelo menos uma outra forma de pagamento (ex.º SEPA), neste caso transnacional, que facilite o pagamento destes serviços por parte de consumidores não residentes em Portugal.

Duração do contrato e rescisão *(Artigo 105.º)*
Tendo em conta o disposto neste artigo, conjugando com o artigo 84ª (serviço universal a um preço acessível), a definição de "Serviços de comunicações vocais" (artigo 2º) e o teor do artigo 108º, relativo à disponibilidade dos serviços, suscita-nos o seguinte comentário: fazem parte do serviço universal, o serviço de banda larga e o serviço de comunicações vocais. Isto é telefone fixo e móvel. Contudo, e não obstante a banda larga ser um serviço universal, estranhamente, à deficiente prestação do serviço não é aplicável o direito de rescisão do contrato por parte do consumidor sem qualquer custo.
Tendo em conta que o Anexo V refere o conjunto mínimo dos serviços de acesso à internet de banda larga deve ser capaz de suportar (art. 84.º n.º 3), bem como o disposto no art. 108.º, tal significa que o consumidor (nacional ou transfronteiriço) continua a não poder rescindir, *de facto* um contrato com base no deficiente desempenho do serviço de internet sem qualquer custo.
Considerando ainda, que o desempenho da rede móvel e fixa, normalmente, não é problemática, pelo menos no nosso País, o direito de rescisão não existe verdadeiramente.
Por exemplo, em Itália, o regulador tem um mecanismo de medição da prestação de internet, em que o consumidor pode medir o seu serviço no seu equipamento terminal durante 24horas e, caso o serviço não alcance o valor contratado, o consumidor pode rescindir o contrato com justa causa e sem custos.

Lisboa, 13 de janeiro de 2020