DIREÇÃO-GERAL CONSUMIDOR

REPÚBLICA PORTUGUESA
ECONOMIA

Contributo da Direção-Geral do Consumidor no âmbito da consulta pública lançada pela ANACOM – Sentido provável de decisão relativa à definição do nível mínimo de detalhe e informação das faturas a assegurar aos assinantes sem quaisquer encargos

Enquadramento

A Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM) submeteu a consulta pública a decisão relativa à definição do nível mínimo de detalhe e informação das faturas a assegurar aos assinantes sem quaisquer encargos.

O prazo de resposta à referida consulta termina no dia 3 de julho de 2018.

A Direção-Geral do Consumidor, enquanto entidade pública do Ministério da Economia encarregue da política de defesa do consumidor, apresenta as seguintes observações:

O serviço de comunicações eletrónicas é um serviço público essencial, conforme dispõe a alínea d) do n.º 2 do artigo 1º da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, na sua redação atual, aplicando-se-lhe, assim, um conjunto de mecanismos destinados a proteger os utentes desses serviços.

Entre os direitos atribuídos aos utentes, direitos que têm um caráter injuntivo, salienta-se o **direito do utente receber uma fatura que discrimine os serviços prestados e as correspondentes tarifas**, devendo esta ter uma periodicidade mensal e indicar, no caso das comunicações eletrónicas, com o maior pormenor possível os serviços prestados.

Ora, este direito à faturação pelo consumidor consubstancia um direito fundamental à informação, que se encontra plasmado no artigo 60.º da Constituição da República Portuguesa que consagra os direitos fundamentais dos consumidores.

Este direito encontra-se igualmente vertido no artigo 8.º da Lei de Defesa do Consumidor, Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na sua redação atual, direito à informação em particular.

Estabelece, também, a Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, na sua redação atual, na alínea c) do n.º 3 do artigo 39.º que constitui direito dos assinantes obter faturação detalhada, quando solicitada, e o n.º 5 do mesmo preceito legal que a ANACOM, pode definir o nível mínimo de detalhe e informação que, sem encargos, as empresas devem assegurar aos assinantes que solicitem faturação detalhada, sem prejuízo do disposto na Lei n.º 41/2004, de 18 de agosto, na sua versão atual.

Neste enquadramento, a emissão da fatura é um direito dos assinantes/consumidores, não constituindo um serviço que possa ser cobrado/taxado.

O sentido provável de decisão e apreciação da Direção-Geral do Consumidor

A decisão da ANACOM vai no sentido de determinar que:

- As empresas de comunicações eletrónicas incluam, sem quaisquer encargos, nas faturas que emitem e enviam aos assinantes que o solicitem, um determinado nível mínimo de detalhe e informação, sempre que os elementos que o compõem sejam aplicáveis. Elementos estes que são taxativamente identificados;
- As empresas de comunicações eletrónicas assegurem que as faturas sem detalhe, as faturas com o nível mínimo de detalhe e informação ou as faturas com detalhe inferior são emitidas e enviadas aos assinantes sem quaisquer encargos;
- As empresas de comunicações eletrónicas devem manter, durante a execução do contrato, o nível mínimo de detalhe e informação, caso o mesmo lhes tenha sido solicitado, podendo apenas alterá-lo mediante pedido expresso do assinante;
- As empresas de comunicações eletrónicas, no prazo máximo de 30 dias após a aprovação da decisão final, asseguram o seu cumprimento na faturação emitida a partir dessa data, quer nos contratos em vigor quer nos novos contratos.

A Direção-Geral do Consumidor considera positivo o sentido provável da decisão da ANACOM, uma vez que a determinação de um nível mínimo de detalhe e informação, sem quaisquer encargos, desde que se traduza numa efetiva harmonização da faturação pelos diversos operadores de comunicações eletrónicas o que será benéfico para os consumidores.

Do sentido provável da decisão salienta-se, por um lado, a introdução da referência na fatura "*A data do término da fidelização*" e "*Os encargos devidos à data da emissão da fatura pela cessação do contrato por iniciativa do assinante antes do término da fidelização*", tendo em conta que a "*fidelização*" é um dos elementos de grande conflitualidade e por outro as referências à possibilidade e condições de contestação dos valores faturados, ao livro de reclamações (formato físico e eletrónico) e aos meios de resolução extrajudicial de conflitos.

Consideramos no entanto, que a referência aos meios de resolução extrajudicial de conflitos deve ser melhorada, uma vez que nos parece confusa, dado que o recurso aos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo apenas tem lugar no caso de ocorrer um litígio entre fornecedores de bens ou prestadores de serviços e assinantes que sejam consumidores, na aceção do n.º 1 do artigo 2.º da Lei de Defesa do Consumidor, Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na sua redação atual. Litígio sujeito a arbitragem necessária, por opção expressa do consumidor.

Neste sentido propõe-se a seguinte redação para a alínea u) do ponto (i):

"u) A referência à possibilidade de recurso aos mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos. No caso particular dos consumidores, esta referência deverá incluir a possibilidade de recurso aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados."

Para além do acima referido, tendo em conta o ponto (ii) da deliberação que determina que "*as empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público assegurem que as faturas referidas em (i) bem como as faturas sem detalhe* ***ou com um detalhe inferior ao que acima se prevê*** *são emitidas e enviadas aos assinantes sem quaisquer encargos*" (sublinhado nosso), questionamos de que modo poderá existir uma fatura com detalhe inferior, àquele a que a deliberação estipula como "*mínimo*".

A Lei das Comunicações Eletrónicas estabelece duas normas que se referem explicitamente ao nível de detalhe da fatura:

- A que resulta da conjugação dos n.ºs 1 e 2 do artigo 94.º sob a epígrafe "Controlo de despesas" que estabelece um nível mínimo de detalhe que, em caso de "faturação detalhada", deverá ser garantido gratuitamente (para que os assinantes possam verificar e controlar os seus encargos de utilização); e
- A que resulta do nº 5 do artigo 39º sob a epígrafe "Defesa dos utilizadores e assinantes", que estabelece o seguinte: " *a ARN pode definir o nível mínimo de detalhe e informação que, sem quaisquer encargos, as empresas devem assegurar aos assinantes que solicitem faturação detalhada*".

É nosso entendimento que, para efeitos de controlo de despesas, o nível de detalhe e informação que consta no n.º 2 do artigo 94º da Lei das Comunicações Eletrónicas são obrigatórios em caso de faturação detalhada. Sem prejuízo, a ARN pode ainda definir "*o nível mínimo de detalhe e informação que, sem quaisquer encargos, as empresas devem assegurar aos assinantes que solicitem faturação detalhada*", conforme resulta do n.º5 do artigo 39º. Neste caso, não se circunscrevendo aos efeitos de controlo de despesas, em nosso entendimento, o nível de mínimo de informação e detalhe a definir pela ARN será sempre superior ao estipulado no artigo 94º. Concluímos que o nível de detalhe e informação que resulta da aplicação de ambas as normas terá o mesmo valor jurídico não sendo possível a sua alteração por acordo entre as partes.

Assim, se a presente deliberação pretende fazer cumprir o n.º 5 do artigo 39º, o nível mínimo de detalhe e informação que resultar da mesma deverá traduzir-se num nível mínimo concreto e efetivo, não sendo permitido em caso de fatura detalhada, um "detalhe inferior".

Finalmente, se o "*detalhe inferior*" se reportar aos casos em que um ou alguns dos elementos mínimos não são aplicáveis, cremos que a redação não é a mais feliz carecendo de maior clarificação.

Nada mais havendo a observar,

A Direção-Geral do Consumidor, 2 de julho de 2018