DIREÇÃO-GERAL CONSUMIDOR

REPÚBLICA PORTUGUESA
ECONOMIA E TRANSIÇÃO DIGITAL

Comentários da Direção-Geral do Consumidor no âmbito da Auscultação Pública à Transposição do Código Europeu das Comunicações Eletrónicas

Tema: Direitos dos utilizadores e resolução extrajudicial de litígios

Artigos do Código Europeu: Artigos 25.º, 98.º a 107.º, 111.º, 112.º

Artigo 25.º - Resolução extrajudicial de litígios

Relativamente a esta disposição, a Direção-Geral considera importante acautelar, aquando da transposição da Diretiva, a observância do disposto na Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, na sua versão atual, **assegurando-se que as nove entidades de resolução alternativa de litígios de competência genérica nacional são competentes para litígios relativos ao âmbito do Código das Comunicações Eletrónicas e que estejam relacionados com a execução do contrato**.

Artigo 102.º - Requisitos de informação sobre os contratos

Esta disposição integra as informações pré-contratuais e contratuais destinadas aos consumidores, encontrando-se previstas no n.º 1 e n.º3, respetivamente.

N.º 1

A Direção-Geral considera importante salvaguardar que as informações prestadas de acordo com n.º 2 do ponto A do anexo VIII, ou seja, relativas aos preços, prevejam, nomeadamente, o valor relativo aos serviços prestados (descriminados individualmente, se aplicável), custos relativos a equipamentos terminais (alugados, ou cuja propriedade transite para o cliente), descontos/vantagens promocionais, devidamente identificados e quantificados (associada à subsidiação de equipamentos terminais, à instalação e ativação do serviços ou outras condições promocionais).

Para além desta informação considera-se, ainda, **quanto ao n.º 3 do anexo**, relativo à duração do contrato, que sejam prestadas ao consumidor as informações constantes da alínea a) do n.º 2 do artigo 48.º da LCE, referidas supra, bem como as previstas nas alíneas b) e c).

N.º 3

Quanto à alínea a), entende-se dever ser assegurado que os dados de contacto disponibilizados no resumo do contrato incluam os contatos de apoio ao cliente, contatos para manutenção/reparação e reclamações e respetivos custos associados das chamadas, se aplicável. Relativamente às reclamações, considera-se importante incluir informação sobre o Livro de Reclamações físico e eletrónico.

No que concerne às informações previstas nas alíneas c) e d) devem as mesmas ser prestadas contendo a informação elencada na análise do número anterior. Entende-se, ainda, que a alínea b), relativa às principais características de cada serviço prestado, deve conter uma descrição do serviço, nomeadamente sobre o nome do pacote/serviço, número de canais, velocidade contratada, política de utilização responsável. No que concerne às condições de cessação constantes na alínea d), quando aplicável, as mesmas deverão conter o valor específico com o encargo pela cessação, por exemplo, como sugerido pela Autoridade da Concorrência no relatório "A fidelização nos serviços de telecomunicações", "*através de tabelas que apresentem a evolução dos encargos com a cessação antecipada ao longo do tempo de duração do contrato*".

Artigo 103.º - Transparência, comparabilidade das ofertas e publicação de informações

Dada a possibilidade facultada pelo n.º 4, considera-se importante prever a possibilidade de se exigir que os fornecedores de serviços de internet e de comunicações interpessoais com base em números acessíveis ao público ou ambos ofereçam informações gratuitas de interesse público aos atuais e novos utilizadores.

Artigo 104.º - Qualidade dos serviços de acesso à Internet e dos serviços de comunicações interpessoais acessíveis ao público

A Direção-Geral considera importante prever a obrigatoriedade de prestação das informações previstas no n.º 1 deste preceito, em particular para efeitos da informação que é disponibilizada na ferramenta de comparação, relativamente à qualidade de prestação de serviços (alínea b) do n.º 2 do artigo 103.º).

Artigo 105.º - Duração do contrato e rescisão

O n.º 1 estabelece que os EM devem assegurar que as condições e procedimentos de rescisão do contrato não constituem um desincentivo à mudança de fornecedor de serviço, ora, os dados disponíveis[1] apontam para a fraca mobilidade do mercado e para a comparação desfavorável da evolução e do nível de preços dos serviços de comunicações eletrónicas em Portugal com os verificados na União Europeia. Neste sentido, entendemos que a transposição do Código das Comunicações Eletrónicas poderá incorporar, ainda que com percentagens diferentes, a proposta da ANACOM que consta no conjunto de propostas de alteração à Lei das Comunicações Eletrónicas de 06 de fevereiro de 2019, e consiste na definição de um limite máximo definido por referência a uma percentagem das mensalidades vincendas.

Relativamente à duração do contrato, verifica-se a possibilidade de manutenção dos períodos de fidelização previstos no artigo 48.º da LCE, que se considera ser de manter.

No que concerne ao disposto no n.º 3, considera-se que, aquando da transposição, deverá ser previsto o prazo de pelo menos 2 meses de antecedência, sobre a data de final do contrato, para os fornecedores informarem os utilizadores finais sobre a data final do contrato e as respetivas formas de o rescindir.

Por outro lado, e dada a possibilidade conferida aos EM no segundo parágrafo do n.º 4, entende-se que o prazo atualmente estipulado de um mês para a rescisão do contrato após notificação relativa a alterações contratuais poderá ser estendido para dois meses, uma vez que este prazo se apresenta mais protetor para o consumidor, conferindo-lhe o tempo necessário para avaliar os impactos das alterações propostas pelo fornecedor do serviço.

Ademais, entendemos que, aquando da transposição do CECE, deverá ser clarificado que a exceção constante do n.º4 relativamente às alterações contratuais que são "*exclusivamente para benefício do utilizador final*", não desobriga a comunicação prévia sobre as alterações contratuais por parte dos fornecedores. Por outro lado, é entendimento da Direção-Geral, em conformidade com posições anteriormente expressadas, a importância de se definir, em termos mais objetivos, as alterações que poderão ser entendidas como sendo exclusivamente para o benefício do utilizador final, bem como, a quem compete essa avaliação.

[1]Relatório – "A fidelização nos serviços de telecomunicações" da Autoridade da Concorrência, disponível a 8 de janeiro de 2020 em:

http://www.concorrencia.pt/vPT/Noticias_Eventos/ConsultasPublicas/Documents/A%20Fideliza%C3%A7%C3%A3o%20nos%20Servi%C3%A7os%20de%20Telecomunica%C3%A7%C3%B5es.pdf

Artigo 106.º - Mudança de fornecedor e portabilidade dos números

O n.º 1 do artigo em apreço estabelece uma obrigação aos fornecedores de serviços de acesso à Internet de assegurar a continuidade do serviço durante o processo de transferência/mudança de operadora, situação que até agora só se verificava nos processos de portabilidade, o que consideramos muito positivo para o consumidor.

No entanto, cabe notar a importância de, na transposição do Código, estabelecer-se de forma clara e inequívoca de que forma o consumidor deverá espoletar o procedimento de mudança. Desde logo, do ponto de vista da cessação do contrato com o anterior operador, e posteriores comunicações entre aquele e o novo operador de comunicações, assegurando o disposto no n.º 1.

A este propósito, sublinha-se que a **DGC se encontra a desenvolver uma plataforma de cessação de contratos de comunicações eletrónicas** que, com os desenvolvimentos tecnológicos adequados, constituirá um instrumento muito importante para este efeito.

Neste enquadramento, entendemos que, aquando da transposição do Código, deverá ser consagrada legalmente uma norma que sujeite os operadores de comunicações eletrónicas às funcionalidades da plataforma. Para o efeito, sugere-se a seguinte redação:

Artigo X
Plataforma de cessação de contratos

1. *É criada uma plataforma eletrónica que visa facilitar a informação ao consumidor e a cessação de contratos de comunicações eletrónicas por parte do utilizador final.*
2. *É aprovado por Decisão da ARN o Regulamento relativo às funcionalidades e funcionamento da Plataforma a que os operadores de comunicações eletrónicas ficam sujeitos.*

Finalmente cumpre destacar o **considerando 282** o qual indica que os EM deverão prever a indemnização dos utilizadores finais, de forma fácil e atempada, no caso de um acordo entre um fornecedor e um utilizador final não ser respeitado, nomeadamente, nos casos em que os fornecedores faltam às marcações de serviço ou de instalação. Esta indeminização, segundo o mesmo considerando, "*poderá também assumir a forma de uma redução automática dos pagamentos nos casos em que o anterior fornecedor tem de continuar a fornecer os serviços até que o novo fornecedor ative os serviços*".

Artigo 107.º - Ofertas agregadas

O n. º 2 do artigo 107.º determina a obrigação dos EM preverem o direito dos consumidores rescindirem o contrato relativamente a todos os elementos do pacote que inclua, pelo menos, um serviço de acesso à Internet ou um serviço de comunicações interpessoais com base em números acessível ao público, nos casos em que, ao abrigo do direito da União ou do direito nacional, os consumidores, perante o incumprimento do contrato ou de uma falha no fornecimento, este direito já exista o direito de rescindir qualquer elemento do pacote antes do termo acordado da vigência do contrato.

O disposto no artigo é clarificado no considerando 283 do qual consta que, "***o direito de cancelar qualquer elemento de um pacote*** *que inclua, pelo menos, um serviço de acesso à Internet ou um serviço de comunicações interpessoais com base em números acessível ao público antes do termo acordado da vigência do contrato motivado por falta de conformidade ou de fornecimento* ***deverá conceder ao consumidor o direito de cancelar todos os elementos do pacote***" (negrito e sublinhado nosso).

Ora, atualmente o consumidor pode rescindir o contrato quanto a todos os elementos, quando exista incumprimento quanto a um deles. Todavia, para o exercício deste direito o consumidor tem de invocar e demonstrar que, sem a prestação do serviço em causa, não teria contratado aquele pacote, conforme decorre do Código Civil.

Assim, é nosso entendimento de que a transposição desta norma deve clarificar a existência deste direito, o qual poderá ser exercido pelos consumidores quando estejam em causa as situações previstas no n.º 2, sem necessidade da demonstração e justificação acima mencionada.

Nada mais havendo observar,

Direção-Geral do Consumidor, 13 de janeiro de 2020