

Paula C. Cabriz

From: DGC [dgc@dg.consumidor.pt]
Sent: terça-feira, 15 de Julho de 2008 16:28
To: cm_contratos@anacom.pt
Subject: Projecto de decisão relativo à alteração das Linhas de Orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação de serviços de comunicações electrónicas no que respeita aos chamados "períodos de fidelização"

=====
Número de Saída : 5271/2008
Número de Expedição : 4373/2008
Número de Entrada :
Classificação atribuída :
Ficheiros anexados : 0

Exmo. Sr. Dr. Luís Filipe de Meneses
Director do Gabinete de Apoio ao Conselho de Administração da ANACOM

Na sequência da recepção da comunicação com a referência ANACOM-S26034/2008, de 12 de Junho de 2008 e tendo em conta o teor do projecto de Decisão acima identificado, vem a Direcção-Geral do Consumidor trazer ao conhecimento de V. Exas. que, em nosso entender, o projecto de Decisão em apreço ao incluir nas Linhas de Orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação de serviços de comunicações electrónicas, cláusulas que estabeleçam expressa, clara e inequivocamente condições relativas ao período de fidelização, caso esta matéria seja contemplada nos contratos de adesão respectivos, vem contribuir para assegurar o direito dos consumidores à informação e, nessa medida, merece o apoio desta Direcção-Geral.

A DGConsumidor considera, no entanto, que a justificação do período de fidelização não deve ser visto na perspectiva da concessão de benefícios ao consumidor, mas tão somente na perspectiva da concessão de contrapartidas, uma vez que daí não resulta que os consumidores obtenham realmente um benefício.

Em grande parte das situações em que existe um período de fidelização o preço final pago pelo consumidor pelo equipamento e prestação de serviços é superior aquele que seria pago se não existisse essa cláusula no contrato.

Parece-nos, pois, que deve ser eliminado o termo benefício de todas as alíneas que integram o presente projecto de decisão e substituí-lo pelo termo contrapartidas.

Por fim, o estabelecimento de períodos de fidelização nos contratos propostos aos consumidores deve continuar a ser sindicado em sede de controlo de cláusulas contratuais gerais e mesmo de práticas comerciais desleais, pois a sua consagração pode, em determinadas circunstâncias, gerar um desequilíbrio significativo das prestações em detrimento do consumidor ou prejudicar a sua capacidade de formular decisões de contratar de forma livre, transparente e esclarecida.

Com os melhores cumprimentos

Direcção Geral do Consumidor
Morada: Praça Duque de Saldanha, 31 - 1º, 2º, 3º e 5º - 1069-013 Lisboa
Portal: <http://www.consumidor.pt>
Tel: 21 356 46 00
Fax: 21 356 47 19
e-mail: dgc@dg.consumidor.pt