

**Paula C. Cabriz**

---

**From:** Fenacoop [fenacoop@consumo-pt.coop]  
**Sent:** segunda-feira, 7 de Julho de 2008 16:31  
**To:** cm\_contratos@anacom.pt  
**Subject:** Envio de comentários.

**Attachments:** Anacom 07-07 periodos fidelização.pdf



Anacom 07-07  
periodos fideliza...

Conforme solicitado, no v/ofício/circular refª ANACOM-S26034/2008, somos a enviar em anexo os comentários da Fenacoop sobre o Projecto de decisão nele referido.

Sem outro assunto de momento, apresentamos os nossos melhores cumprimentos.

Fátima Antunes  
Secretariado

FENACOOP - FEDERAÇÃO NACIONAL DAS COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES, FCRL Rua da Guiné, 8,  
r/c, dtº. 1170-173 LISBOA \* PORTUGAL

Telefone: (351) 21 812 35 25 \* 265 799 059 Fax: (351) 265 701 159

E-Mail: fenacoop@consumo-pt.coop Web: consumo-pt.coop

A FENACOOP REPRESENTA A NÍVEL NACIONAL E INTERNACIONAL AS COOPERATIVAS DE CONSUMO;  
REPRESENTA, DEFENDE E PROMOVE OS DIREITOS DOS CONSUMIDORES E O MEIO AMBIENTE.

Este email e ficheiros em anexo são confidenciais e destinados sómente ao conhecimento e utilização da(s) pessoa(s) ou entidade(s) a quem foram enderecados. Se recebeu este email ou anexos por erro, ou a eles teve acesso não sendo o destinatário, por favor elimine-os contactando o remetente.

This email and files in attach are confidential and intended solely for the knowledge and use of the individual or entity to whom they were addressed. If, not being the addressee, you have received this email in error, or had to it by any means, please delete it and notify, the sender.



FEDERAÇÃO NACIONAL DAS COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES, FCRL

### COMENTÁRIOS DA FENACOOPT

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”

As cooperativas de consumo são, nos termos da Constituição e da Lei, entidades legítimas de representação dos interesses e direitos dos consumidores. A FENACOOPT, Federação Nacional das Cooperativas de Consumidores, nos termos do Código Cooperativo, representa o respectivo ramo do sector.

A FENACOOPT congratula-se com esta iniciativa de finalmente regular os “períodos de fidelização” praticados pelas operadoras de telecomunicações, tendo em conta o elevado número de reclamações de consumidores com problemas de facturação e dificuldades em mudarem de operador devido às pesadas indemnizações impostas pelos “períodos de fidelização”.

De facto, em Portugal o mercado das comunicações electrónicas está longe de ser um mercado livre, concorrencial, transparente e ainda não existe uma verdadeira preocupação com a protecção dos direitos dos consumidores. É preciso notar que a prática generalizada de “períodos de fidelização” é um obstáculo à livre concorrência e impede o consumidor de escolher livremente o operador que, em cada momento, lhe oferece as condições mais favoráveis em termos de inovação do serviço prestado, preço e qualidade.

Informações pouco claras no momento da celebração do contrato, práticas agressivas e enganosas de comerciais que em nome das empresas prestadoras contactam os consumidores e a dificuldade de desvinculação dos contratos são as principais queixas dos consumidores.

Perante o exposto, a FENACOOPT concorda com a proposta de conteúdo mínimo dos contratos, por se tratar de uma mais-valia para os consumidores. Todavia, não podemos deixar de considerar que a intervenção deve ser mais ampla e passar por responsabilizar as próprias empresas pelos actos abusivos e enganosos praticados pelos seus



FEDERAÇÃO NACIONAL DAS COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES, FCRL

funcionários, agentes e representantes em geral. A prática ensina-nos que a maioria das empresas tem tendência para se desresponsabilizar nestes casos, quando na realidade se tratam de actos praticados por sua conta e interesse.

Para além disso, tendo em consideração as reiteradas violações dos direitos dos consumidores, exigimos um reforço da acção fiscalizadora e sancionatória do ICP-ANACOM, para pôr termo a este tipo de situações. Lembramos que uma verdadeira entidade reguladora é aquela que se preocupa não só com questões técnicas, a concorrência e acesso aos mercados, mas também com os direitos dos consumidores.

Lisboa, 04 de Julho de 2008

Pela FENACOOP,

Carla Espada