Projecto de decisão relativo à alteração às 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"

I. Enquadramento

O ICP – Autoridade Nacional de Comunicações (ICP-ANACOM) tem conhecimento de que grande parte das empresas prestadoras de serviços de comunicações electrónicas inclui nos contratos que celebram com os seus clientes cláusulas que estipulam uma duração alargada para esses contratos, sob a forma de períodos mínimos de permanência na contratação do serviço.

Tratam-se dos designados "períodos de fidelização" pelos quais os clientes se obrigam a permanecer contratualmente vinculados à empresa prestadora do serviço por tempo determinado, estando sujeitos ao pagamento de uma prestação pecuniária caso rescindam antecipadamente o contrato.

Estes "períodos de fidelização" têm sido motivo de elevado número de reclamações resultantes, na maior parte dos casos, da falta de informação, clara e inequívoca, sobre a justificação dessa fidelização e os valores a ela associadas.

Em face desta realidade, pretende-se assegurar que os contratos para a prestação de serviços de comunicações electrónicas contenham cláusulas que regulem esta matéria e que esclareçam os direitos e obrigações assumidas contratualmente pelos clientes e pelas empresas prestadoras de serviços neste domínio.

II. Projecto de Decisão

Pelo exposto, ao abrigo do disposto na alínea g) do artigo 9.º dos Estatutos do ICP-ANACOM, aprovado em anexo ao Decreto-Lei n.º 309/2001, de 7 de Dezembro e no âmbito das atribuições previstas na alínea h) do n.º 1 do artigo 6.º dos supra mencionados Estatutos e do objectivo de regulação previsto na

alínea c) do n.º 1 e nas alíneas b) e d) do n.º 4 do artigo 5.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro (LCE), o Conselho de Administração do ICP-ANACOM, aprova o seguinte projecto de decisão:

1. Alterar as Linhas de Orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação de serviços de comunicações electrónicas (doravante designadas por Linhas de Orientação), aprovadas pelo ICP-ANACOM em 1 de Setembro de 2005, no sentido de exigirem que nestes contratos, caso se estipulem períodos de fidelização, sejam incluídas cláusulas que, expressa, clara e inequivocamente, estabeleçam o seguinte:

   a) A justificação do período de fidelização pela concessão de contrapartidas ou benefícios ao cliente, designadamente, como resultado da subsidiação de equipamento ou de descontos contratados;
   b) A duração do período de fidelização;
   c) A indicação da contrapartida ou benefício concretamente concedido ao cliente, ou seja, o que é subsidiado pelo prestador do serviço;
   d) O valor pecuniário do benefício concedido ao cliente;
   e) O valor mensal que o cliente paga por conta do valor do benefício que lhe foi concedido;
   f) A indicação de um meio simples e expedito através do qual o cliente possa, a todo o momento, saber o valor do benefício concedido que ainda lhe falta pagar;
   g) A indicação da forma de cálculo do valor que o cliente deve pagar em caso de rescisão antecipada do contrato;
   h) Cláusula que estipule que o valor a pagar pelo cliente, em caso de rescisão antecipada do contrato, não poderá ultrapassar o valor do benefício inicialmente concedido ao cliente, deduzido das amortizações mensais já efectuadas;
   i) Cláusula que estipule que em caso de pagamento do valor dos benefícios que foram inicialmente concedidos, no final do período de permanência ou em caso de rescisão antecipada do contrato, o cliente tem direito ao desbloqueio do equipamento sem qualquer custo.

2. Determinar às empresas que prestam serviços de comunicações electrónicas que adaptem os contratos que utilizam em conformidade com o mencionado no ponto 1 e que remetam ao ICP-ANACOM as versões reformuladas dos contratos de adesão para aprovação, nos termos do n.º 4 do artigo 39.º da LCE, no prazo de 20 dias úteis a contar da notificação da decisão final.

3. Submeter o deliberado ao procedimento geral de consulta, nos termos do disposto artigo 8.º da LCE, fixando um prazo de 20 dias úteis para que os interessados se pronunciem.