

**Consulta Pública da ANACOM relativa ao
“Projeto de Regulamento sobre a Informação Pré-contratual e Contratual”**

Comentários da Direção-Geral do Consumidor

Na sequência dos contributos recebidos, entre os quais da Direção-Geral do Consumidor, no âmbito da consulta pública sobre as *“Opções no âmbito da revisão da deliberação relativa às linhas de orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação dos serviços de comunicações eletrónicas”*, a ANACOM aprovou o relatório sobre a mesma consulta, por deliberação de 30 de dezembro de 2014, o **“Projeto de Regulamento sobre a Informação Pré-contratual e Contratual”**, bem como a respetiva consulta pública.

De acordo com a nota justificativa o *“...ICP-ANACOM decidiu aprovar um regime consolidado da informação pré-contratual e contratual a prestar aos utilizadores finais por parte das empresas que oferecem redes de comunicações eletrónicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público”*.

O projeto de regulamento da ANACOM visa promover a **revisão** e a **consolidação do regime aplicável ao conteúdo e à forma do contrato** com vista à sua adaptação ao atual enquadramento jurídico, proceder a uma sistematização e clarificação do conteúdo mínimo dos contratos e **substituir a divulgação das condições de oferta por uma Ficha de Informação Simplificada (FIS)**.

Neste contexto, a Direção-Geral do Consumidor, enquanto organismo público, destinado a exercer a política de defesa do consumidor e no âmbito da colaboração que vem desenvolvendo com a ANACOM em diversas matérias relacionadas com o reforço da informação e com a proteção dos direitos e interesses dos consumidores, vem apresentar, no âmbito da Consulta Pública, os seus comentários ao projeto de Regulamento sobre a Informação Pré-contratual e Contratual. Assim,

Sobre o artigo 2º sob epígrafe “Ficha de informação simplificada”

A redação conjugada das alíneas a) e b) do n.º 1 alínea apresenta-se algo confusa. Por outro lado, a menção “...e a pedido de qualquer interessado, por meio de consulta ao sítio e às páginas da internet ou mediante entrega de exemplar em papel ou se o interessado concordar noutra suporte duradouro” suscita-nos muitas dúvidas. **Se se pretende assegurar a informação ao consumidor e permitir a comparação de ofertas, a consulta do sítio da internet nos pontos de venda parece-nos muito pouco.**

Em nosso entendimento, **a redação proposta permite que as empresas optem por disponibilizar informação pela internet devendo além disso existir um pedido do interessado.**

Defende a Direção-Geral que a FIS deve ser sempre disponibilizada em papel, nem que essa FIS seja afixada ou em encarte disponível no estabelecimento em local imediatamente acessível e bem visível.

Sobre o artigo 3º relativo à “Entrega da ficha de informação simplificada”

A Direção-Geral do Consumidor concorda com a solução prevista neste preceito: a empresa deve entregar ao interessado a FIS. **No entanto, a articulação entre o n.º1 do artigo 2º com este artigo 3º suscita-nos dúvidas dado que no artigo 2º se prevê que a empresa “disponibiliza” a FIS no sítio da internet.**

Por outro lado, consideramos que em vez de “antes do contrato” deverá ser substituído pela menção **“em tempo útil e antes da celebração do contrato”** para permitir que o consumidor possa antes da celebração do contrato, e com tempo, analisar e compreender as informações que lhe estão a ser entregues e que têm que ver com as características do serviço.

Questionamos ainda se a expressão “*ou quem a represente*” inclui também o funcionário do estabelecimento que está a atender o consumidor.

Sobre o artigo 4º sob a epígrafe “Disponibilização da ficha de informação simplificada na vigência do contrato”

A redação dada a esta cláusula parece reduzir a utilidade da ficha na vigência do contrato e o seu “*papel determinante para uma gestão informada da relação contratual*”, uma vez que a mesma apenas será entregue, em momento prévio à alteração contratual só nas situações previstas nas alíneas b) e c).

A Direção-Geral do Consumidor não concorda com a solução e defende que a FIS deve ser entregue em momento prévio à alteração contratual e sempre que se verifique qualquer alteração contratual (e não apenas as previstas nas alíneas b) e c)).

Sobre o número 2 do mesmo preceito, deverá acrescentar-se o termo “expresso” passando a ler-se “acordo expresso” do assinante.

Quanto ao artigo 7º sobre a “Contratação sem identificação do assinante”

Relativamente ao número 1, sugere a Direção-Geral que à expressão “*de forma bem visível*” deve ser acrescentada a expressão “**e com caracteres facilmente legíveis**”

Sobre a alínea b) do número 1, questiona-se se não é possível concretizar que informações se pretendem aqui ver apostas na embalagem pois a formulação “*principais características*” é vaga e imprecisa.

A Direção-Geral critica a fórmula “*Sempre que possível...*” por considerar que esta solução *deita por terra* o objetivo que se pretende alcançar com a FIS. Defende a Direção-Geral do Consumidor que a FIS deve estar sempre dentro da embalagem acompanhando sempre o equipamento especialmente nos casos previstos no artigo.

Quanto ao artigo 9º que se refere aos “Utilizadores com necessidades especiais”

Salvo melhor entendimento, **crê a Direção-Geral que este preceito é demasiado vago. Será preferível concretizar esta obrigação tão importante.** Tal concretização poderia passar, por exemplo, por estabelecer um dever especial de informação a estes consumidores.

Quanto a esta matéria cumpre fazer referência ao disposto na alínea e) do nº 4 do artigo 5º da Lei das Comunicações Eletrónicas e para o campo “Serviços” ponto 3.4 do anexo II respeitantes aos grupos sociais específicos.

Quanto aos ANEXOS I e II

Em primeiro lugar, remetemos para a nossa posição no âmbito da Consulta Pública de 2014, concretamente, **para as observações apresentadas às questões 2. e 3.** destacando a preocupação de se ponderar *“...bem sobre a necessidade de inclusão de todos os itens e o seu conteúdo. Demasiada informação, ainda que numa ficha que se pretende simples, pode ter um efeito contrário ao que se pretende.* **Ora, analisados ANEXOS e especialmente a FIS, considera-se que os mesmos são muito extensos e contêm algumas soluções que em nada contribuem para se alcançar o objetivo que preside à sua elaboração. Sem prejuízo da necessidade de se aperfeiçoar os ANEXOS naqueles aspetos muito importantes,** destacamos ainda o seguinte:

- **Quanto ao período de fidelização:** na FIS agora apresentada este aspeto encontra-se inserido no item relativo “duração, renovação e cessação do contrato”.

A Direção-Geral do Consumidor, quando das observações que apresentou em abril de 2014, considerou que: *“O período de fidelização constitui um elemento muito importante devendo surgir imediatamente a seguir ao preço e antes de elementos “manutenção”, “resolução de litígios”. Além disso não deve ser incluído no item “Duração” do contrato.”*

Mantemos a nossa sugestão.

- **No ponto 1.6.**

Tratando-se de uma Ficha simplificada não concordamos com a possibilidade de as empresas poderem utilizar espaços ou caixas para preenchimento de “condições particulares”. Além de suscitar confusão e não contribuir para a simplicidade e comparabilidade, esta solução irá permitir que as operadoras numa ficha que deve normalizada incluem condições específicas que dificultam a comparação.

ANEXO II

- **No ponto 1.2**

Não concordamos com a solução. As informações constantes da Ficha integram o contrato e por isso não deve ser aqui prevista a regra da remissão que irá prejudicar o conhecimento de todas as condições.

- **No ponto 2.1 alínea e)**

Questionamos se neste ponto não deverão ser igualmente considerados os custos.

- **No ponto 7.5**

Chamamos a atenção de que devem figurar sempre em primeiro lugar os serviços de atendimento ao público da ANACOM.

A Direção-Geral do Consumidor considera que a presente iniciativa é muito importante em termos de proteção dos consumidores, entendendo, no entanto, que o projeto de Regulamento e os seus Anexos devem ser objeto de aperfeiçoamento. A Direção-Geral do Consumidor manifesta a sua total disponibilidade para colaborar com a ANACOM neste trabalho.

A Direção-Geral do Consumidor, Lisboa, 3 de março de 2015