

**Consulta Pública da ANACOM relativa ao**  
**“Projeto de Terminologia Comum no Âmbito da Informação Pré-Contratual e Contratual”**  
**Comentários da Direção-Geral do Consumidor**

O Conselho de Administração da ANACOM, por deliberação de 26 de fevereiro de 2015, aprovou o projeto de Terminologia Comum no âmbito da Informação Pré-contratual e Contratual de Comunicações Eletrónicas, bem como a respetiva consulta pública.

O presente projeto vem concretizar o artigo 8º do projeto de Regulamento sobre a Informação Contratual e Pré-contratual, sobre o qual a Direção-Geral do Consumidor apresentou contributos. A referida disposição prevê a aprovação pelo ICP-ANACOM de um glossário de terminologia comum a adotar na FIS, no contrato e na parte exterior das embalagens.

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 Terminologia Comum no âmbito da Informação Pré-contratual e Contratual. Assim,

**Sobre o artigo 2º sob epígrafe “Requisitos”**

A redação proposta para as alíneas a) e b) do número 3 é igual à redação proposta para as alíneas a) e b) do número 1 do artigo 2º do projeto de Regulamento sobre a Informação Pré-Contratual e Contratual.

Assim sendo, reiteramos o nosso entendimento transmitido no âmbito da Consulta Pública sobre o projeto de Regulamento, destacando ***“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.***

***(...) 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 tal como a FIS, também o Glossário deve ser sempre disponibilizado em papel, através de afixação ou em encarte disponível no estabelecimento em local imediatamente acessível e bem visível.

### Sobre o artigo 3º relativo às “Disposições finais e transitórias”

Tendo em conta que o Glossário entra em vigor em simultâneo com o Regulamento, de acordo com o número 1, sugerimos por razões de uniformização que a redação proposta para o número 2 seja idêntica à redação proposta para o número 2 do artigo 12º do projeto de Regulamento.

Propomos, assim, a seguinte redação **“O Glossário aplica-se aos contratos celebrados ou alterados em data igual ou posterior à data da sua entrada em vigor”**.

Consideramos, ainda, que nos números 1 e 3 do artigo 2º as palavras “deverão” e “deverá” devem ser substituídas por **“devem”** e **“deve”**, respetivamente.

### Quanto ao ANEXO

Em primeiro lugar, remetemos para a nossa posição no âmbito da Consulta Pública de 2014, concretamente, **para as observações apresentadas à questão 7.** destacando que *“...apenas constem da informação pré-contratual os termos mais abrangentes e a que diretamente se aludam no âmbito da mesma informação”*. Neste enquadramento, a Direção-Geral do Consumidor propôs a inclusão de alguns termos no glossário.

Analisado o ANEXO (GLOSSÁRIO) verificamos que este se reduz aos seguintes termos/definições: *“cessação antecipada do contrato; denúncia; período de fidelização; política de utilização aceitável, resolução; tempo necessário para a ligação; velocidade”*, o que nos parece muito pouco.

Em nosso entendimento, um número tão reduzido de termos não é suficiente para que se possa considerar estarmos perante um instrumento que facilite a comparabilidade entre as ofertas e consequentemente a realização de escolhas mais acertadas.

Consideramos, assim, que o glossário de terminologia comum poderia integrar um conjunto mais alargado de termos, incluindo algumas definições de natureza técnica relacionadas com a área das

comunicações eletrónicas que se revelem complexas para o consumidor, tais como, *banda larga*; *internet service provider*.

Nada mais havendo a observar sobre o glossário, a **Direção-Geral do Consumidor considera que concluído este processo - com a aprovação do Regulamento (FIS e glossário incluídos) – deveria ser realizada ampla campanha de informação dirigida aos consumidores sobre o novo enquadramento, disponibilizando-se a Direção-Geral do Consumidor para colaborar com a ANACOM neste âmbito.**

A Direção-Geral do Consumidor, Lisboa, 10 de abril de 2015