PETIÇÃO Nº 338/XII/3ª

Por determinação de Sua Excelência a Presidente da A.R., à 6ª Comissão

20.02.2014

Assembleia da República
Gabinete da Presidente
Nº de Entrada 488476
Classificação
15/01/__/__/__/
Data
20/02/2014

Exma. Senhora Presidente da Assembleia da República

A DECO – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor, com sede na Rua Artilharia Um n.º 79 4.º, Lisboa, em representação dos cidadãos identificados no documento em anexo, vem, nos termos dos artigos 4.º e 9.º da Lei n.º 43/90 de 10 de agosto, com a alteração da Lei n.º 45/2007 de 24 de agosto, apresentar perante V. Exa. a seguinte **petição coletiva**:

Reduza os 24 meses

O mercado das telecomunicações não permite que os consumidores retirem todos os benefícios das várias ofertas disponibilizadas pelos operadores, nomeadamente pela imposição de períodos contratuais mínimos de 24 meses e penalizações pelo seu incumprimento.

Períodos de 24 meses são excessivos e desincentivadores da mudança de operador, penalizando os consumidores: por um lado, impedem novas e melhores ofertas e, por outro, não respondem aos desafios da sociedade portuguesa atual.

Paralelamente, sempre que o consumidor tenta mudar de operador durante este período mínimo, são-lhe cobrados encargos desproporcionados.

Estas razões levam a DECO a entregar a petição na Assembleia da República, exigindo a diminuição do prazo máximo legal de fidelização (24 meses) e a imposição de critérios e limites aos encargos cobrados aos consumidores, de forma a garantir transparência e previsibilidade.

1. Enquadramento

O mercado das comunicações eletrónicas, apesar de devidamente consolidado em Portugal, e, como tal, supostamente adaptável ao desenvolvimento social e tecnológico, continua a não permitir aos consumidores uma verdadeira mobilidade.

DIVISÃO DE APOIO ÀS COMISSÕES
COMISSÃO DE ECONOMIA E OBRAS PÚBLICAS
CEOP
Nº ÚNICO 488476
ENTRADA/SAÍDA Nº 111 DATA 21/02/2014

Arquivado

Pelo contrário, sem prejuízo da diversidade de atores no mercado, condiciona a sua liberdade de escolha e impede-os de beneficiar de verdadeiros processos de mudança de operador.

Na verdade, somente um mercado que beneficie os consumidores em termos de escolhas, preços mais competitivos e uma adequada inovação e qualidade poderá ser um mercado verdadeiramente competitivo. Aliás, tem ficado patente que os consumidores carecem não só de um maior empoderamento, em termos de informação, ferramentas e confiança, mas também de uma mobilidade mais flexível, adequada e volátil aos seus interesses e perfis de consumo.

Esta mobilidade deverá permitir também que o mercado reaja às necessidades dos consumidores e garanta, em termos de concorrência, a entrada de novos operadores. Dinamiza-se, assim, os preços e os serviços oferecidos.

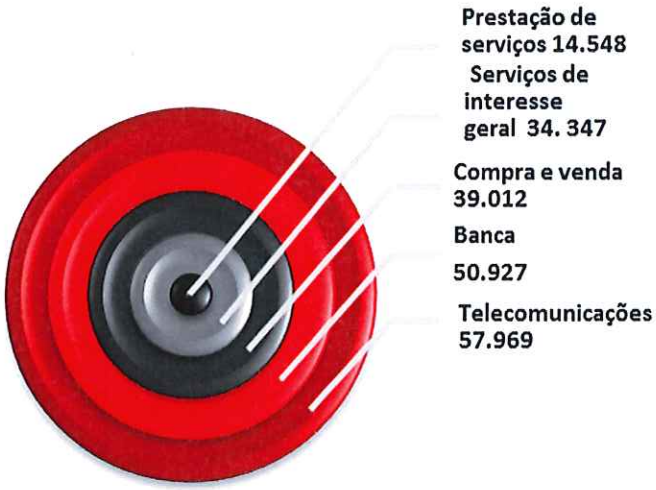
A capacidade e a vontade de mudança por parte dos consumidores constituem alguns dos elementos mais importantes para o desenvolvimento económico do país e para a maturidade dos próprios mercados liberalizados. Um mercado liberalizado, adequadamente regulado e com boas práticas comerciais, garante aos consumidores maior possibilidade de escolha, mais qualidade e inovação e, eventualmente, preços mais competitivos.

De facto, se tivermos em conta o estudo do Euro Barómetro realizado em 2008 e denominado *About consumers views on switching service providers* [1], conclui-se que a maior parte dos consumidores que introduziram o critério da mobilidade nas suas escolhas beneficiaram financeiramente das respetivas mudanças.

[1] http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_243_en.pdf

No entanto, também é facto assente, que, para beneficiarem de um ambiente verdadeiramente concorrencial, os consumidores necessitam de exercer as suas escolhas e efetivas mudanças com confiança e com um elevado nível de proteção dos seus direitos. No setor das comunicações eletrónicas, as decisões de mudança devem garantir que os consumidores beneficiem das suas escolhas, ao invés de serem penalizados. Caso se verifique esta penalização, não só os interesses dos consumidores serão prejudicados, como o próprio mercado sofrerá os efeitos negativos desta penalização.

Em termos de conflitualidade, verificamos que o setor das telecomunicações/comunicações eletrónicas continua a ser, atualmente, o mais reclamado e que a maior parte das queixas se deve aos encargos impostos pelos operadores em virtude do não cumprimento dos períodos contratuais mínimos.



Balanço DECO 2012

Estes dados são também confirmados pelas nossas publicações sobre os serviços *triple-play* e pelos próprios relatórios estatísticos da entidade reguladora[2],

[2] http://www.anacom-consumidor.com/assets_live/4192/relatorio_reclamacoes2012.pdf

demonstrativos do impacto negativo dos excessivos períodos contratuais mínimos e dos respetivos encargos nas escolhas e atuações dos consumidores.

Por outro lado, o estudo conduzido, em 2010, pela Autoridade da Concorrência, intitulado "Mobilidade dos Consumidores no Setor das Comunicações Eletrónicas"[3], demonstra que as penalizações por mudança antecipada constituem um fator suscetível de condicionar a mobilidade.

O mercado das telecomunicações não permite, assim, que os consumidores retirem os benefícios das várias ofertas disponibilizadas pelos operadores, nomeadamente, pela imposição de períodos contratuais mínimos de 24 meses e penalizações pelo seu incumprimento.

2. Caracterização do mercado das comunicações eletrónicas

Tal como referido anteriormente, embora estejamos perante um mercado consolidado, o certo é que, através de uma análise dos produtos, das vantagens e das ofertas que têm sido apresentados pelos operadores nos últimos tempos, verificamos dois efeitos opostos: se, por um lado, os mesmos estimulam uma maior liberdade de escolha dos consumidores, diferenciando os produtos e permitindo uma combinação à medida dos seus interesses, por outro, impõem, entraves contratuais ao processo de mudança que afetam diretamente esta liberdade e a própria capacidade de os consumidores decidirem as suas mudanças mediante os preços praticados, a qualidade dos produtos ou os serviços oferecidos.

---

3 http://www.concorrencia.pt/SiteCollectionDocuments/Estudos_e_Publicacoes/Comunicacoes_Electronicas/01_Relatorio_mobilidade_comunicacoes_electronicas.pdf

De facto, só podemos concluir que os operadores optam, quase sempre, por aplicar indiscriminadamente períodos contratuais mínimos, com encargos predeterminados, independentemente dos produtos e serviços disponibilizados ou das características específicas das vantagens oferecidas aos consumidores, e que correspondem, na generalidade, aos valores equivalentes à totalidade das mensalidades devidas durante estes períodos.

Mesmo nas situações de renovação automática dos contratos – em regra, após o decurso do período contratual mínimo –, caso o consumidor opte por um novo serviço sem que exista qualquer investimento subsidiado ou vantagem oferecida, este consumidor sempre será sujeito a um novo período mínimo, acrescido da respetiva penalização.

Ora, esta atitude de mercado é demonstrativa de que, ao contrário do que referem os operadores, não existe uma clara correspondência entre, de um lado, a inovação, a complexidade, a qualidade dos produtos e os preços competitivos e, de outro lado, a imposição de um prazo de amortização de todo o investimento financeiro realizado pelo operador.

As próprias parcelas valorativas que compõem os encargos a suportar pelos consumidores, em virtude da sua decisão de mudança durante o período contratual mínimo, nunca são comprovadas perante estes. É impossível saber que parcela se encontra adstrita à oferta de condições promocionais ou à subsidiação do custo dos equipamentos terminais. Ora, não podemos esquecer que a vinculação a períodos contratuais mínimos supõe, em geral, a prévia concessão de um certo número de vantagens comerciais ao consumidor assinante. Tal significa que o ganho para o operador decorrente da manutenção da prestação do serviço pelo tempo

determinado tem de corresponder, numa lógica de equivalência, às facilidades e aos benefícios económicos proporcionados ao consumidor[4].

Em consequência, deixando de se verificar as respetivas facilidades, ou não se comprovando que o custo de manutenção dos benefícios ainda se mantém, deixará, por sua vez, de existir uma razão plausível para a manutenção da "fidelização" do consumidor ao contrato. No entanto, não é o que se verifica atualmente: a grande maioria das empresas, conforme referido, calcula as respetivas cláusulas penais, indemnizações por rescisão ou restituição das vantagens oferecidas e equipamentos terminais de acordo com a mensalidade apurada no contrato, multiplicada pelo número de meses que subsistem até ao fim do período contratual mínimo.

Em termos práticos, tal equivale a concluir que a maior parte dos operadores cobra, em média, pela rescisão antecipada do contrato, valores iniciais superiores a 400 euros, justificando que estes encargos decorrem das condições de comercialização, do investimento em equipamento, dos custos de ativação e/ou angariação. Em momento algum são apresentados aos consumidores os reais critérios e as reais fórmulas subjacentes a este cálculo.

Ou seja, ao consumidor é sempre imposto um período contratual mínimo e são sempre cobrados determinados encargos, os quais certamente seriam considerados abusivos e desproporcionais se a atual legislação não permitisse a manutenção de um período contratual mínimo de 24 meses e a imposição de quaisquer encargos aos consumidores sem critérios ou limites.

Por fim, interessa referir que, no que concerne à sua condição específica, o consumidor, em virtude de vicissitudes na sua vida pessoal, residencial, laboral ou,

[4] A AdC, no seu relatório de fevereiro de 2010 "Mobilidade dos Consumidores no Setor das Comunicações Eletrónicas", na secção 4.2.3, aponta a adequação do benefício auferido pelo consumidor ao compromisso que assume, numa ideia de proporcionalidade.

até mesmo capacidade financeira, poderá ter dificuldades em manter-se fidelizado a um produto por um tempo tão vasto. Aliás, aquando da recente alteração da Lei das Comunicações Eletrónicas (através da Lei n.º 10/2013 de 28 de janeiro), procedeu-se à introdução de uma norma – n.º 7 do artigo 52.º-A – a qual, pretendendo acautelar os interesses económicos dos consumidores e prevenir situações de excessivo endividamento, estipulava que, findo um período de 30 dias de suspensão do serviço (em virtude do não pagamento das faturas) sem que a situação fosse regularizada pelo consumidor, o contrato considerar-se-ia automaticamente resolvido.

No entanto, sem prejuízo desta tentativa de evitar o avolumar de processos de cobrança de dívidas por incumprimento contratual, esta norma descurou um aspeto (para o qual o legislador foi efetivamente alertado pela DECO): mesmo nestas situações de resolução automática com o intuito de prevenir o endividamento do consumidor, as empresas de comunicações eletrónicas cobram os encargos decorrentes do incumprimento do período contratual mínimo. Tal tem gerado, inclusive, um efeito negativo sobre os orçamentos das famílias, que numa situação de dificuldade financeira e de impossibilidade de cumprimento do contrato não só deixam de ter acesso ao serviço, como são ainda penalizadas com encargos que não seriam cobrados caso este período fosse manifestamente inferior.

Períodos de 24 meses são, assim, excessivos e desincentivadores da mudança de operador, penalizando os consumidores: por um lado, impedem novas e melhores ofertas e, por outro, não respondem aos desafios da sociedade portuguesa atual.

3. A Lei das Comunicações Eletrónicas

A atual Lei n.º 5/2004 de 10 de fevereiro, alterada pela Lei n.º 51/2011 de 13 de setembro, e mais recentemente pela Lei n.º 10/2013 de 28 de janeiro, veio estabelecer o regime jurídico aplicável às redes e aos serviços de comunicações

eletrónicas, consagrando um regime específico para os contratos celebrados com os consumidores. Este regime prevê os requisitos de informação que devem constar dos contratos, mas também a necessidade de os consumidores serem previamente informados sobre o período contratual mínimo e os respetivos encargos referentes à cessação do contrato, durante este tempo.

De facto, este regime tem como base a Diretiva 2002/22/CE relativa ao serviço universal e aos direitos dos utilizadores em matéria de redes e serviços de comunicações eletrónicas, recentemente alterada pela Diretiva 2009/136/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de novembro de 2009. Esta tem como objetivo a criação de um verdadeiro ambiente concorrencial no mercado das telecomunicações e a garantia da proteção dos direitos dos consumidores, transposta pelo legislador nacional através da referida Lei n.º 51/2011 de 13 de setembro.

O legislador nacional, sem adequar a Diretiva à realidade nacional – também esta criticável por ter introduzido um período máximo de 24 meses –, optou por transpor este ato comunitário de forma literal e sem qualquer interesse em incrementar o nível de proteção do consumidor, exigindo, assim, no atual n.º 3 do artigo 48.º que *"os contratos de prestação de serviços de comunicações eletrónicas celebrados com os consumidores não podem estabelecer um período de duração inicial superior a 24 meses"*.

Paralelamente e, em clara transposição literal da Diretiva, exigiu o legislador que, sem prejuízo da existência de períodos contratuais mínimos, as empresas não devem estabelecer condições contratuais desproporcionadas ou procedimentos de resolução dos contratos excessivamente onerosos e desincentivadores da mudança do prestador do serviço, por parte do assinante.

Ora, facilmente se verifica que a lei, embora estabeleça um limite relativo às condições contratuais, ao permitir a existência de um período contratual mínimo equivalente a 24 meses – bem como o pagamento de um conjunto de encargos indiscriminados e não necessariamente proporcionais – acaba por ter um efeito penalizador sobre o consumidor (e na sua capacidade de mudança) e, até mesmo, sobre o próprio mercado, desregulando-o.

Em consequência, e tal como referido anteriormente, ao permitir a imposição de períodos contratuais mínimos de 24 meses, a lei acaba por "legalizar" uma cláusula lesiva dos interesses dos consumidores e por criar, em termos práticos, um verdadeiro entrave aos processos de mudança de operador, processos esses essenciais em termos nacionais e comunitários.

Na verdade, interessa ter em conta as considerações da Comissão Europeia sobre o processo de mudança[5], bem como os relatórios do ORECE (Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Eletrónicas)[6]. Segundo estes referem[7], se é certo que a existência de períodos contratuais mínimos permitem que os operadores realizem um conjunto de investimentos e assegurem a sua amortização

---

[5] http://ec.europa.eu/consumers/strategy/docs/2nd_edition_scoreboard_en.pdf
(...) *the ability to switch providers is one of the essential features of the market economy that allows consumers to constantly search for the best deal. This ability affects the offers proposed by providers, because they need to cater ever more closely for the needs of customers or risk losing them to the competition. Switching has this impact only if its costs are sufficiently low compared to the price of the service involved.*

Consumers can only select the most competitive offer in the market if their switching ability is not hindered by search costs, delays, taxes and other facts that make up the switching costs. If these are significant, especially in relation to the price of the service, some consumers will be deterred from switching their service provider.

[6] http://berec.europa.eu/

[7] http://www.irg.eu/streaming/BoR%20%2811%29%2025%20BEREC%20report%20on%20BB%20commercialization_final.pdf?contentId=547185&field=ATTACHED_FILE

durante esse período, também é certo que a existência de períodos demasiado longos penalizam os consumidores e a própria concorrência, principalmente nas situações – como sucede em Portugal – em que os custos da rescisão do contrato são superiores aos benefícios obtidos pela mudança de prestador do serviço (mesmo nas situações em que exista uma clara ausência de satisfação pelos serviços prestados). Nestas situações, os encargos cobrados pelo não cumprimento do período contratual mínimo atuam como um verdadeiro desincentivo à mudança, equivalendo, em termos concorrenciais, à criação de verdadeiros entraves à entrada de novos operadores no mercado.

De facto, no que concerne à concorrência, tendo em conta o dinamismo específico deste mercado, é facto assente que a permissão de um período excessivamente longo ao nível contratual não só poderá não privilegiar a inovação tecnológica, como também desincentivar os novos operadores – e até mesmo os operadores existentes – de oferecer novos e melhores produtos e a preços mais competitivos.

Foi, aliás, com base nestas premissas que muitos Estados-Membros, como a Bélgica[8] ou o Reino Unido[9], alteraram os limites máximos constantes das suas legislações, reduzindo-os e adequando-os à sua realidade de mercado, às necessidades dos consumidores nacionais e aos preços habitualmente praticados nestes países[10].

---

[8] http://www.martindale.com/communications-law/article_Crowell-Moring_1552478.htm

[9] http://www.computerweekly.com/news/2240187390/Ofcom-proposes-cut-to-minimum-broadband-contracts

[10] O próprio relatório do ORECE, de maio de 2011, "on specific aspects of broadband commercialization", refere expressamente: "*While the transposition of Directive 2009/136/EC into national laws will undoubtedly mark a significant first step in many jurisdictions in order to limit the potential abusive use of loyalty clauses in contractual relationships, it will need to be seen – on the basis of national circumstances – whether a minimum period of 24 months might still be excessive from the point of view of sector-specific regulation and competition law, due to the risks of anticompetitive foreclosure* (...)".

Por outro lado, não podemos também olvidar que a simples redução do período mínimo legal de 24 meses – sem limitar os encargos cobrados pelos operadores – poderá não ser suficiente para garantir uma adequada proteção dos interesses dos consumidores e a dinamização do mercado. Senão, vejamos.

A Lei das Comunicações Eletrónicas, na sua atual redação, exige, por um lado, que as empresas não estabeleçam condições contratuais desproporcionadas ou procedimentos de resolução dos contratos excessivamente onerosos. Mas, por outro lado, e contraditoriamente, permite que os operadores cobrem quaisquer encargos pela cessação antecipada do contrato por parte do consumidor, o que equivale a considerar que a lei acaba por permitir e, de certa forma, incentivar, através destes encargos, a estipulação de condições contratuais desproporcionadas.

Por isso importa que esta redução do prazo máximo seja consequentemente acompanhada de uma clara limitação aos encargos cobrados pelo não cumprimento do período contratual mínimo[11].

4. Alteração da Lei das Comunicações Eletrónicas

A DECO considera fundamental a alteração da atual Lei das Comunicações Eletrónicas – aliás, relembrando uma iniciativa semelhante no âmbito do Decreto-Lei n.º 56/2010 de 1 de junho – no sentido de reduzir os períodos máximos de fidelização e de se introduzirem critérios e limites razoáveis e proporcionais na determinação dos eventuais encargos decorrentes da cessação antecipada do

[11] O relatório da AdC de fevereiro de 2010 "Mobilidade dos Consumidores no Setor das Comunicações Eletrónicas refere, na secção 4.2.3, que *"seria desejável que os períodos de fidelização e as penalizações por quebra antecipada de contrato aplicados pelos operadores ou prestadores de serviços aos seus clientes fossem proporcionais e justificados, devendo a sua razoabilidade ser analisada por uma entidade independente, nomeadamente, pelo regulador nacional"*.

contrato por parte do consumidor durante esse período. Tal criará, certamente, um maior equilíbrio nas relações contratuais, diminuindo a conflitualidade e permitindo uma maior mobilidade do consumidor, escolhendo os produtos que melhor se adequam ao seu perfil, em virtude do desenvolvimento do mercado e da sua contínua adequação aos novos desafios económicos e sociais de Portugal.

Por outro lado, esta alteração certamente eliminará o enriquecimento sem causa que se tem verificado por parte dos operadores de comunicações eletrónicas[12], potenciado pela cobrança, indiscriminada e arbitrária, de encargos ao consumidor, independentemente do seu perfil de consumo, características do produto, custos decorrentes da subsidiação de equipamentos ou eventuais vantagens associadas à contratação.

Salientamos também que a alteração da lei nos moldes propostos constituirá, certamente, um mecanismo que fomentará a entrada de novos operadores no mercado – aliás, em consonância com a recente Comunicação da Comissão Europeia[13] – bem como uma maior competitividade entre os operadores existentes e, eventualmente, um maior desenvolvimento económico do mercado, privilegiando-se preços mais acessíveis, diminuindo-se práticas comerciais agressivas e promovendo-se, em última análise, à inovação e ao desenvolvimento económico do país.

---

[12] O relatório da AdC de fevereiro de 2010 "Mobilidade dos Consumidores no Setor das Comunicações Eletrónicas refere, na secção 3.2.4, que *"a receita média por cliente por violação de cláusulas contratuais, em 2008, era sempre superior aos incentivos financeiros concedidos, sendo esta desproporcionalidade particularmente gravosa no caso do STM e do acesso à Internet em banda larga fixa".*

[13] http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2013:0634:FIN:PT:PDF
(...) *o mercado das telecomunicações só se considerará único quando os consumidores possam obter concorrencialmente serviços sem qualquer discriminação ou entrave (...)*

Por este motivo, **consideramos essencial diminuir o prazo de 24 meses estabelecido no n.º 3 do artigo 48.º da Lei das Comunicações Eletrónicas**. por forma a garantir que os consumidores, na sequência do Considerando 47 da Diretiva 2009/136/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de novembro de 2009, tenham a possibilidade de mudar de operador quando tal seja do seu interesse e sem que aos mesmos possam ser impostos períodos contratuais mínimos não razoáveis.

Paralelamente a esta alteração, a DECO considera fundamental a **criação de uma norma que estabeleça, taxativamente, os critérios inerentes aos encargos decorrentes da cessação antecipada do contrato, por iniciativa do consumidor, bem como a introdução de um critério de razoabilidade e proporcionalidade relativamente ao valor dos encargos cobrados**. Note-se, a título de exemplo que, no que respeita à rescisão dos contratos de serviços de comunicações eletrónicas móveis, o legislador já introduziu limites à fórmula de cálculo do valor que o consumidor deve pagar em virtude da rescisão antecipada do contrato, conforme o n.º 2 do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 52/2010 de 1 de junho.

Estas razões levam a DECO a entregar uma petição, exigindo a diminuição do prazo máximo legal de fidelização (24 meses) e a imposição de critérios e limites aos encargos cobrados aos consumidores de forma a garantir transparência e previsibilidade.

5. Do Direito de Petição

A DECO é uma associação de interesse genérico e de âmbito nacional, que tem por objeto a defesa dos direitos e legítimos interesses dos consumidores, podendo, para o efeito, desenvolver todas as atividades adequadas a esse fim.

No âmbito das suas atribuições, encontra-se a proteção dos consumidores de serviços públicos essenciais, nomeadamente, as comunicações eletrónicas.

Por sua vez, o direito de petição encontra-se consagrado no artigo 52.º da Constituição da República Portuguesa (CRP) no âmbito do capítulo dos direitos, liberdades e garantias de participação política dos cidadãos.

Este direito encontra-se regulado pela Lei n.º 43/90 de 10 de agosto, traduzindo o pleno exercício de participação política de todos os cidadãos, conferindo-lhes a possibilidade de, individual ou coletivamente, dirigir petições, reclamações, etc., aos órgãos de soberania, reivindicando direitos e requerendo a adoção de determinadas medidas.

Assim sendo, esta Associação goza do direito de petição no âmbito do n.º 4 do artigo 4º deste diploma.

Nestes termos e nos demais de Direito, vem esta Associação em representação de 157.847 cidadãos, apresentar perante V. Exa. a presente petição, exigindo a redução do limite máximo dos períodos contratuais mínimos nos contratos de comunicações eletrónicas e, simultaneamente, a introdução de critérios taxativos e limites razoáveis na determinação dos encargos decorrentes da rescisão antecipada do contrato, por parte do consumidor.

Para o efeito solicitamos:

a) **alteração do n.º 3 do artigo 48.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, reduzindo-se o período máximo de 24 meses, atualmente, permitido, fomentando a liberdade de escolha e de mudança por parte do consumidor;**

b) criação de uma norma que preveja, expressa e taxativamente, os critérios subjacentes à determinação de eventuais encargos suportados pelo consumidor em virtude da rescisão antecipada do contrato;

c) criação de uma norma que introduza fatores de razoabilidade e proporcionalidade no que diz respeito ao valor dos encargos a suportar pelo consumidor em virtude da rescisão do contrato durante o período contratual mínimo, por forma a que este, no limite, apenas seja obrigado a suportar as reais contrapartidas existentes no momento da denúncia do contrato;

d) a audição dos peticionários, nos termos do artigo 21.º n.º 1 da Lei nº. 43/90 de 10 de agosto, com a alteração da Lei n.º 45/2007 de 24 de agosto;

e) A apreciação da presente petição em Plenário, nos termos da alínea a) do n.º 1 do artigo 26.º da Lei supra referida.

Requer-se ainda a publicitação da presente Petição nos termos da alínea a) do n.º 1 do artigo 26.º do diploma supra referido.

O Presidente da Direção

O Secretário-Geral

Muito fiéis à liberdade de escolha

Já mais de 70 mil consumidores assinaram a nossa petição para reduzir o prazo de fidelização imposto pelas operadoras. Até 6 de dezembro, pode juntar-se a esta causa

Os serviços de telecomunicações estão cada vez mais espalhados pelo País e é possível encontrar uma oferta mais vasta nalgumas zonas. Contudo, muitos consumidores estão impedidos de beneficiar de uma mensalidade mais baixa devido ao período de fidelização que os amarra à operadora que utilizam.

Em 2012, recebemos quase 58 mil queixas relacionadas com as telecomunicações: a maioria dizia respeito aos contratos e aos encargos impostos pelas operadoras quando o período de fidelização não é cumprido. Até setembro de 2013, a DECO recebeu 34 217 contactos relacionados com este setor, a maior parte sobre a mudança de operador e o período de fidelização.

A verdade é que, para não perderem clientes, as operadoras impõem, a quem adere pela primeira vez, o prazo de fidelização máximo permitido por lei: 24 meses. Qualquer consumidor que tente desistir do serviço antes do final do contrato é confrontado com o pagamento de uma verba elevada, que o faz imediatamente mudar de decisão.

O consumidor é, assim, obrigado a pagar um serviço durante 2 anos, mesmo que a qualidade deixe de corresponder ao que contratou, fique desempregado ou mude de casa e o mesmo serviço não esteja disponível na nova morada.

Por considerarmos que o consumidor está a ser muito prejudicado e os seus direitos limitados, vamos entregar uma petição na Assembleia da República a exigir a redução do prazo máximo legal de fidelização (24 meses). Também exigimos a imposição de critérios e limites aos valores que as operadoras pedem quando o consumidor desiste antes do final do prazo.

Atualmente, com exceção da Vodafone, que aplica um valor fixo, as operadoras cobram o valor da mensalidade multiplicado pelos meses que faltam até terminar o contrato. Contudo, o benefício vísível oferecido ao consumidor é bem menor, na maioria dos casos.

Lei prevê máximo de 24 meses

A transposição da diretiva europeia para a lei das comunicações eletrónicas estipulou que os contratos celebrados não podiam ter uma duração inicial superior a 24 meses. A lei também aponta que as empresas não »

Na nossa página do Facebook, os consumidores apoiam esta iniciativa e reclamam do serviço das operadoras.

devem estabelecer condições contratuais desproporcionadas ou procedimentos de resolução dos contratos onerosos que desincentivem a mudança. Contudo, permite que as operadoras cobrem o que entenderem pela cessação antecipada do contrato.

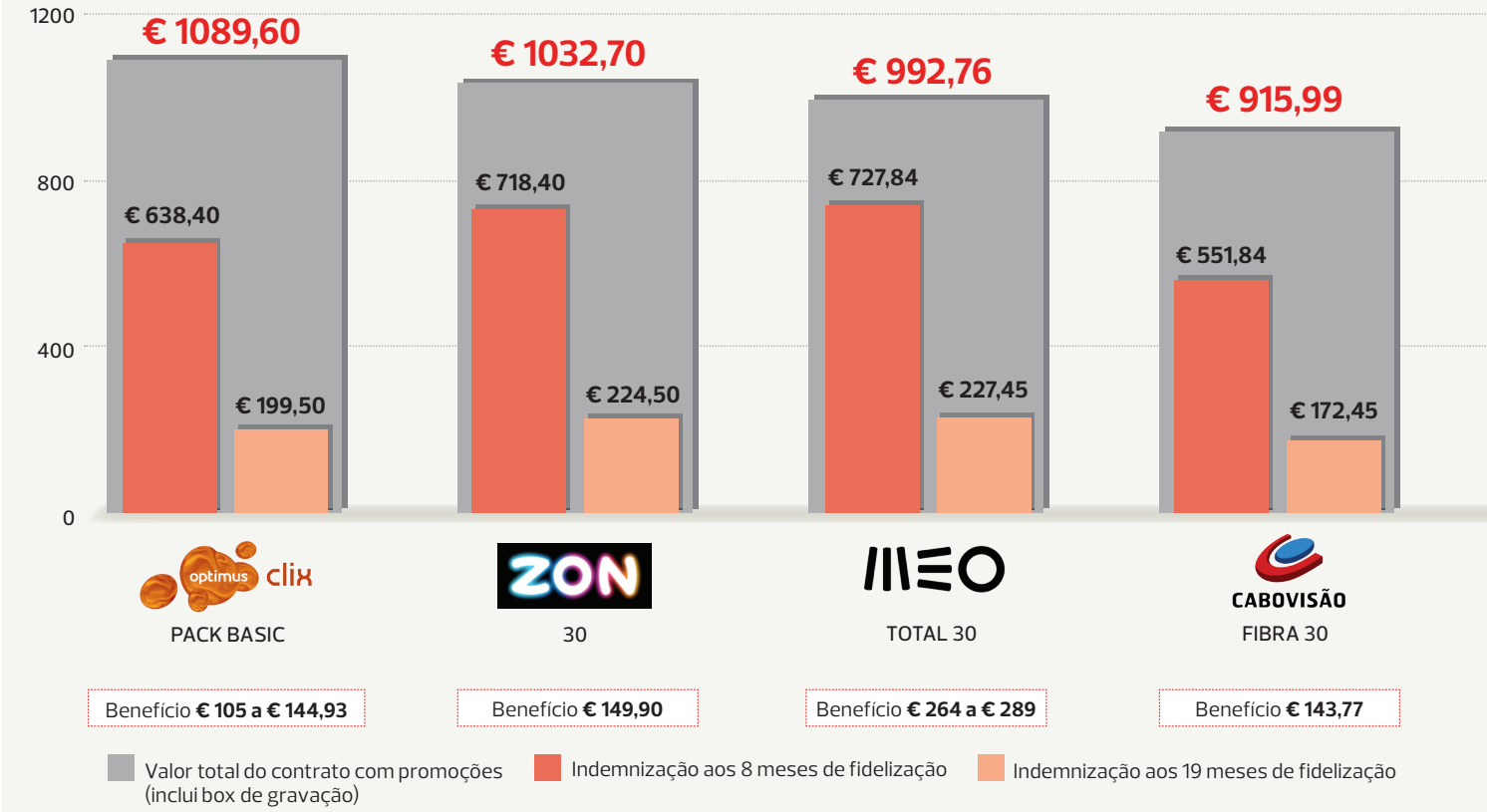
Calculámos os valores a que ficam sujeitos os consumidores caso queiram desistir do contrato antes do final do período de fidelização. Para tal, baseámo-nos na informação constante dos termos e condições presentes nas respetivas páginas da Internet. Nesta página, apresentamos o custo de um contrato de 24 meses nas cinco operadoras. Como os pacotes da Optimus Clix e da Zon não desapareceram com a fusão, apresentamo-los em separado.

Para cada um, indicamos os benefícios atribuídos e quanto cobram caso o consumidor desista ao fim de 8 e de 19 meses. Para os cálculos, recolhemos os preços dos pacotes de fibra mais baratos e com características mais próximas.

Nos benefícios, apresentamos os valores mínimos e máximos calculados segundo o

POUCOS BENEFÍCIOS E PENALIZAÇÕES ELEVADAS

Fizemos as contas ao custo do contrato durante 24 meses, aos benefícios e às penalizações. Nos benefícios considerámos apenas as ofertas comerciais e não incluímos custos associados à atividade da empresa, como a infraestrutura de rede.



Cobrar valores de penalização elevados é um entrave à mudança

que consta nas condições dos tarifários. O mínimo inclui custos da instalação, da ativação, promoções nas mensalidades e aluguer de equipamentos. O máximo também considera oferta de serviços, mesmo que alguns consumidores não os utilizem (por exemplo, canais premium e videoclube).
Com exceção da Vodafone, as operadoras calculam a penalização multiplicando a mensalidade pelos meses em falta até final do contrato. Já os benefícios correspondem, na melhor das hipóteses, a 6 mensalidades, como acontece na Meo. Assim, sempre que a rescisão do contrato ocorre antes dos 18 meses, o consumidor fica prejudicado.
A cobrança de valores elevados é sempre um entrave à mudança. Seria preferível dar ao consumidor a possibilidade de, por exemplo, abdicar de todas ou algumas promoções no início do contrato, em troca de poder desistir em qualquer momento sem penalizações.

Tudo serve para fidelizar

Para piorar a situação, qualquer alteração nos contratos, por mínima que seja, tem servido de desculpa às operadoras para aplicarem um novo período de fidelização. Nalgumas situações, o aumento de velocidade de Internet, mesmo que a mensalidade suba proporcionalmente, é motivo para prender o consumidor por mais 12 meses, por exemplo.
Se quer mudar de operadora, comece por verificar se está preso a algum prazo de fidelização e, em caso afirmativo, quanto falta para terminar. Se já não se lembra, pergunte à operadora. De seguida, analise as propostas da concorrência. Para tal, utilize o simulador do nosso portal. Não se iluda com os valores da mensalidade destacados na publicidade, pois nem sempre incluem tudo.
Decida em função dos canais pretendidos e da utilização que faz dos diferentes serviços. Se houver mais de uma operadora na zona onde vive, tente negociar.
Pode conseguir a oferta de equipamento ou um desconto na mensalidade. Se propuserem promoções, estude todas as condições, para se certificar de que são vantajosas.
Por vezes, o desconto na mensalidade é válido apenas nos primeiros meses. Quando é anunciado tráfego ilimitado, questione se a operadora aplica alguma política de utilização responsável ou se nas condições estão previstos limites de tráfego. Também há limites para as chamadas, que variam muito. Informe-se da quantidade de minutos gratuitos incluídos no tarifário. Pergunte se há um período de fidelização e qual a duração.

A solução para si

Descubra o melhor tarifário

Em função da utilização que faz das telecomunicações, revelamos a operadora mais barata e o pacote ideal.

www.deco.proteste.pt/casa

Consumidores exigem

Exigir uma fidelização de 24 meses aos consumidores que contratam um serviço de telecomunicações é penalizador. Além de ser um entrave à mudança, impede o acesso a novas e melhores ofertas, de modo a responder aos desafios da sociedade atual. Para piorar, quem queira desistir do contrato antes do final do prazo, vê-se confrontado com o pagamento de uma penalização onerosa tendo em conta os benefícios que recebeu pela fidelização.
Neste sentido, é fundamental alterar a atual Lei das Comunicações Eletrónicas com vista à redução dos períodos máximos de fidelização. Ao mesmo tempo, é essencial a criação de uma norma que estabeleça os critérios para o cálculo da penalização cobrada ao consumidor, caso este termine o contrato antes do final. Para não ser um entrave há mudança, há que definir limites razoáveis para a penalização a ser cobrada face ao benefício obtido no início do contrato.
Com esta alteração, pretendemos que o consumidor possa mudar de operadora de telecomunicações com mais facilidade e sem incorrer em custos elevados. Este é um princípio essencial para garantir um grau de mobilidade aceitável num mercado onde 65% dos clientes que contrataram serviços isolados e 54% dos que aderiram aos tarifários triplos nunca mudaram de operadora. Ao mesmo tempo, espera-se que esta medida estimule a entrada de novas operadoras no mercado, bem como uma maior concorrência entre os rivais existentes.
Para conseguirmos levar avante estas alterações, vamos entregar uma petição na Assembleia da República. Junte-se a nós. Basta ir a www.liberdadenafidelizacao.pt e preencher a informação pedida. Pode assinar a petição até 6 de dezembro. No momento em que fechámos esta edição, já contávamos com mais de 70 mil assinaturas.

ESTATUTOS

DA

DECO – ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR

26 de Julho de 2006

ESTATUTOS

CAPITULO I

Nome, sede, âmbito e objecto

Artigo 1º.

A Associação denominada Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor – DECO, tem a sua sede em Lisboa, na Rua da Artilharia Um, Nº 79, 4º andar, freguesia de S. Mamede, e durará por tempo indeterminado.

Artigo 2º.

A actividade da Associação estende-se a todo o território português, no qual poderá estabelecer delegações ou qualquer espécie de representação.

Artigo 3º.

1 - A Associação tem por objecto a defesa dos direitos e dos legítimos interesses dos consumidores, podendo para o efeito desenvolver todas as actividades adequadas a tal fim, nomeadamente:

a) Fomentar o agrupamento dos consumidores para a defesa dos interesses que lhes são próprios;
b) Realizar análises comparativas da qualidade e preços dos produtos e serviços existentes no mercado;
c) Coligir elementos e elaborar estudos sobre a evolução dos preços e dos consumos;
d) Criar serviços de consulta dos consumidores;
e) Divulgar os resultados dos estudos e análises, bem como todas as informações susceptíveis de desenvolver a capacidade de análise crítica dos consumidores;
f) Informar os associados e o público em geral acerca das suas actividades, podendo promover a edição de publicações, directamente ou por intermédio de organizações ou empresas em que participe;
g) Promover reuniões para debate de problemas relacionados com o seu objecto;
h) Apoiar ou comparticipar em acções úteis à melhoria das condições de vida da população e à defesa do meio ambiente;
i) Colaborar em geral com entidades nacionais ou estrangeiras que prossigam fins análogos ou que, pela sua natureza, possam apoiar as acções desenvolvidas pela Associação;
j) Promover a realização de acções de formação e de outras iniciativas de informação de consumidores e de profissionais, destinadas à educação e ao desenvolvimento de uma sã cultura para o consumo, podendo, para esse efeito, candidatar-se a projectos e a fundos de financiamento nacionais e internacionais.
l) Desenvolver formação profissional na área do consumo e áreas transversais.

m) Estabelecer protocolos e realizar parcerias conjuntas com outras entidades, públicas ou privadas.
n) Exercer quaisquer outras atribuições previstas por lei.

2 - A Associação não tem fins lucrativos e não prossegue fins políticos ou religiosos.

CAPÍTULO II

Associados

Artigo 4º.

1 - Poderão ser associados pessoas singulares e pessoas colectivas de fins não lucrativos

Artigo 5º.

1 - São direitos de todos os associados:
a) Beneficiar de desconto na assinatura da revista Proteste;
b) Ter acesso privilegiado à documentação e publicações editadas pela Associação;
c) Utilizar os serviços de consulta e documentação nos termos fixados pela Direcção;
d) Participar na Assembleia Geral com direito a:
   - um voto, desde que estejam nessa qualidade há menos de 5 anos;
   - dois votos, após perfazerem cinco anos ininterruptos de associado.

2 - São deveres de todos os associados:
a) Pagar uma quota periódica no início do período a que respeita, cujo valor anual, para o ano de mil novecentos e noventa e nove, é de EUROS 11.30 (onze vírgula trinta euros) actualizável em cada ano por deliberação da Direcção;
b) Contribuir pela sua acção para a prossecução dos objectivos da Associação.

Artigo 6º.

1 - Os associados são admitidos pela direcção.

2 - Os associados são demitidos pela assembleia geral, sob proposta da direcção.

3 - Os associados poderão ser suspensos pela direcção quando não cumpram os seus deveres associativos.

CAPÍTULO III

Órgãos, Competência e Funcionamento

Artigo 7º.

A Associação tem como órgãos a Assembleia Geral, a Direcção, o Conselho Fiscal e o Conselho das Delegações.

Artigo 8º.

1 - A Assembleia Geral é constituída por todos os associados no pleno gozo dos seus direitos sociais.

2 - A Mesa da Assembleia Geral é constituída por um Presidente, um Vice - Presidente, que o substituirá nas suas faltas ou impedimentos, e dois Secretários.

Artigo 9º.

Compete à Assembleia Geral, órgão soberano da Associação:

a) Eleger os titulares dos órgãos da Associação, em reunião especialmente convocada para esse fim;
b) Apreciar e votar o relatório e contas da Direcção e parecer do Conselho Fiscal;
c) Designar sócios honorários dentre os sócios e não sócios que tenham prestado serviços relevantes à Associação;
d) Proceder à demissão de associados;
e) Pronunciar-se sobre qualquer assunto que lhe seja proposto nos termos destes estatutos.

§ único – O relatório e o parecer referidos na alínea b) deverão ser publicados e afixados na sede, dez dias antes da realização da reunião da Assembleia.

Artigo 10º.

1 - A Assembleia Geral reunirá ordinariamente durante o primeiro trimestre do ano social, para apreciação do relatório e contas do exercício anterior, e no mês de Dezembro, para eleições.

2 - A Assembleia Geral reunirá extraordinariamente a requerimento da Direcção, do Conselho Fiscal, do Conselho de Delegações ou de, pelo menos, 50 associados, dirigido ao Presidente da Mesa da Assembleia Geral.

§ único – No caso de requerimento de um grupo de associados, para a Assembleia Geral funcionar é necessário que estejam presentes, pelo menos, trinta dos sócios requerentes.

Artigo 11º.

1 - A Direcção é constituída por onze membros, dos quais um é o Presidente.

2 – A Direcção poderá, nomear um Vice – Presidente, a eleger entre os seus membros, a quem competirá representar o seu Presidente na sua ausência, bem como desempenhar todas as atribuições que por este lhe sejam delegadas.

3 - A Direcção, na sua primeira reunião plenária, elegerá, de entre os seus membros, uma Comissão Executiva composta de três a cinco membros, que assegurará a gestão corrente da Associação e deliberará sobre matérias que lhe sejam delegadas.

4 - O Presidente da Direcção, se não for membro da Comissão Executiva, poderá estar presente nas suas reuniões e nelas participar.

Artigo 12º.

1 – Compete à Direcção:

a) Dar execução às deliberações da Assembleia Geral;
b) Representar a Associação;
c) Organizar e coordenar toda a actividade da Associação;
d) Organizar e coordenar as Delegações Regionais e propor à Assembleia Geral os respectivos regulamentos;
e) Deliberar, sempre que o considere apropriado, sobre eventuais retribuições aos seus membros, de acordo com actividades por eles exercidas;
f) Deliberar sobre a admissão e a suspensão de sócios e propor à Assembleia Geral os respectivos regulamentos;
g) Designar os representantes da Associação nos órgãos das organizações nacionais e internacionais em que aquela participe ou seja membro;
h) Promover e apoiar a constituição de grupos de trabalho, grupos de estudo e comissões especiais e aprovar os respectivos regulamentos internos, sempre que tal seja necessário;
i) Requerer a convocação de reuniões extraordinárias da Assembleia Geral, sempre que o entenda conveniente;
j) Aprovar o regulamento de funcionamento da Comissão Executiva;
l) Em geral, praticar tudo o que seja necessário ou útil à prossecução dos fins da Associação e não caiba dentro das funções dos outros órgãos.

2 – Salvo quanto às competências referidas nas alíneas e), i), g) e j), todas as competências são delegáveis, no todo ou em parte, na Comissão Executiva.

3 – A Direcção reunirá ordinariamente de dois em dois meses e extraordinariamente sempre que convocada por iniciativa do Presidente, de cinco dos seus membros ou da Comissão Executiva.

4 – Ao Presidente da Direcção compete assegurar, de uma forma geral a representação externa da Associação e, internamente, o bom e regular funcionamento da Direcção e da Comissão Executiva, podendo convocar ambas, sempre que considere necessário.

5 – A Associação obriga-se pela assinatura de dois membros da Comissão Executiva ou do Presidente da Direcção e de um membro da Comissão Executiva.

6 – As deliberações, nos termos da alínea e) do número um, carecem de aprovação do Conselho Fiscal.

Artigo 13º.

O Conselho Fiscal é constituído por um Presidente e dois Vogais.

Artigo 14º.

Compete ao Conselho Fiscal:

a) Velar pelo cumprimento dos estatutos;
b) Analisar mensalmente as contas da Associação;
c) Dar parecer sobre o relatório e contas apresentados anualmente pela Direcção;
d) Requerer a convocação de reuniões extraordinárias da Assembleia Geral, sempre que o entenda conveniente;
e) Participar nas reuniões da Direcção, sempre que o entenda conveniente ou quando a Direcção o convocar para tal efeito, e aí dar parecer sobre as matérias da sua competência.

Artigo 15º.

1 – Em todas as reuniões da Direcção e do Conselho Fiscal, as decisões serão tomadas por maioria simples, tendo o Presidente voto de desempate.

2 – Para poderem deliberar é necessário que esteja presente mais de metade dos seus membros.

Artigo 15º.-A

1 – O Conselho das Delegações é um órgão consultivo da Direcção e de coordenação regional e entrará em funções logo que estejam constituídas, pelo menos, três Delegações.

2 – O Conselho das Delegações é constituído pelo Presidente da Direcção ou seu substituto e por um representante de cada Delegação.

3 – O Conselho das Delegações reúne ordinariamente uma vez por ano e extraordinariamente por iniciativa de qualquer dos seus membros.

Artigo 15º.-B

Compete ao Conselho das Delegações:

a) Efectuar o balanço da actividade desenvolvida pelas Delegações no período compreendido entre 2 reuniões ordinárias;
b) Emitir pareceres sobre qualquer matéria que para isso sejam solicitados pela Direcção ou pelo Conselho Fiscal;
c) Solicitar à Direcção todo o apoio que julgue necessário;
d) Requerer a convocação de reuniões extraordinárias da Assembleia Geral sempre que o entenda conveniente.

Artigo 16º.

1 – Para os órgãos sociais só podem ser eleitas as pessoas singulares que estejam, pelo menos há um ano, na plenitude dos seus direitos de associados e desde que não exerçam por si, ou por interposta pessoa, actividades susceptíveis de prejudicar os fins da Associação.

2 – Os mandatos para os cargos sociais são por três anos e os seus titulares manter-se-ão em exercício até à tomada de posse dos novos titulares eleitos.

3 – Sempre que ocorra uma vaga na Direcção, o substituto será designado de entre as pessoas previstas neste artigo, por resolução conjunta dos membros da Direcção em exercício e da Mesa da Assembleia Geral, até à reunião da próxima Assembleia Geral.

4 – A Direcção garantirá a apresentação de uma candidatura para todos os órgãos sociais, podendo outras candidaturas ser apresentadas por um número de cinquenta associados.

CAPITULO IV
Alteração dos Estatutos, Dissolução e Liquidação

Artigo 17º.

Os presentes Estatutos só poderão ser alterados pelo voto favorável de três quartos do número de associados presentes à reunião da Assembleia Geral convocada expressamente para tal fim.

Artigo 18º.

1 – A deliberação da Assembleia Geral sobre a dissolução da Associação deverá obter, pelo menos, o voto favorável de três quartas partes do total de associados efectivos.

2 – Em caso de liquidação, o património da Associação terá o destino fixado pela Assembleia Geral que decidir a dissolução.

CAPITULO V
Disposições Diversas e Transitórias

Artigo 19º.

O ano social corresponde ao ano civil.

Artigo 20º.

A Associação tem como receitas as quotas dos associados, quaisquer doações, subsídios, heranças ou legados que venha a receber e o resultado da venda das suas publicações ou do pagamento de serviços prestados, bem como os resultados obtidos pelas participações referidas na alínea f) do nº. 1 do art. 3º.

Artigo 21º.

Serão aprovados pela Assembleia Geral os seguintes regulamentos internos:

a) Regulamento do Funcionamento da Assembleia Geral;
b) Regulamento de Eleições;
c) Regulamento da Orgânica e Funcionamento da Direcção;

Artigo 22º.

Os actuais associados que se encontrem no pleno gozo dos seus direitos associativos são associados efectivos.