



COMISSÃO DE ECONOMIA, INOVAÇÃO E OBRAS PÚBLICAS

Texto de substituição
apresentado pela Comissão de Economia, Inovação e Obras Públicas
relativo ao
PROJETO DE LEI N.º 30/XIII/1.ª (PCP)
Altera a Lei das Comunicações Eletrónicas. Estabelece limites à oneração dos
utentes pela resolução de contrato no período de fidelização (12.ª alteração à Lei
n.º 5/2004, de 10 de fevereiro) e ao
PROJETO DE LEI N.º 32/XIII/1.ª (BE)
Reforça a proteção dos clientes de serviços de Comunicações Eletrónicas nos
contratos de fidelização

Artigo 1.º

Objeto

A presente lei procede à décima segunda alteração da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, que estabelece o regime jurídico aplicável às redes e serviços de comunicações eletrónicas e aos recursos e serviços conexos e define as competências da autoridade reguladora neste domínio.

Artigo 2.º

Alteração à Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro

Os artigos 3.º, 7.º, 47.º, 47.º-A, 48.º, 112.º, 113.º e 116.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, passam a ter a seguinte redação:

«Artigo 3.º

[...]

Para os efeitos do disposto na presente lei, entende-se por:

- a) [...];
- b) [...];
- c) [...];
- d) [...];
- e) [...];
- f) [...];
- g) [...];
- h) [...];
- i) [...];
- j) [...];
- l) [...];
- m) “Fidelização” o período durante o qual o consumidor se compromete a não cancelar um contrato ou a alterar as condições acordadas;
- n) [anterior alínea m];
- o) [anterior alínea n];
- p) [anterior alínea o];
- q) [anterior alínea p];
- r) [anterior alínea q];



COMISSÃO DE ECONOMIA, INOVAÇÃO E OBRAS PÚBLICAS

- s) [anterior alínea r];
- t) [anterior alínea s];
- u) [anterior alínea t];
- v) [anterior alínea u];
- x) [anterior alínea v];
- z) [anterior alínea x];
- aa) [anterior alínea z];
- bb) [anterior alínea aa];
- cc) [anterior alínea bb)];
- dd) [anterior alínea cc)];
- ee) [anterior alínea dd];
- ff) [anterior alínea ee];
- gg) [anterior alínea ff];
- hh) [anterior alínea gg];
- ii) [anterior alínea hh];
- jj) [anterior alínea ii)];
- ll) [anterior alínea jj)];
- mm) [anterior alínea ll)];
- nn) [anterior alínea mm)];
- oo) [anterior alínea nn)].

Artigo 7.º

[...]

1 – [...].

2 – [...].

3 – [...].

4 – [...].

5 - A ARN pode promover a cooperação entre as empresas que oferecem redes ou serviços de comunicações eletrónicas e outras entidades públicas envolvidas na promoção da transmissão de conteúdos lícitos através das redes e serviços de comunicações eletrónicas, visando, designadamente, a divulgação de informação de interesse público a prestar nos termos previstos nos n.ºs 4, 6 e 7 do artigo 47.º-A.

Artigo 47.º

[...]

1 – As empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público são obrigadas a disponibilizar ao público, bem como a quem manifeste intenção de subscrever um contrato de prestação de serviços por elas prestado, informações adequadas, transparentes, comparáveis e atualizadas sobre os termos e condições habituais em matéria de acesso e utilização dos serviços que prestam aos utilizadores finais e aos consumidores, explicitando, detalhadamente, os seus preços e demais encargos, bem como, quando aplicável, os relativos à cessação dos contratos.



COMISSÃO DE ECONOMIA, INOVAÇÃO E OBRAS PÚBLICAS

2 – Para efeitos do disposto no número anterior, devem aquelas empresas publicar e assegurar que se encontram disponíveis e facilmente acessíveis nos seus sítios da Internet e nos pontos de venda dos serviços, de acordo com o definido pela ARN, as seguintes informações, que devem também ser entregues a quem com elas pretenda celebrar um contrato de prestação de serviços, previamente a tal celebração:

- a) [...];
- b) [...];
- c) Preços normais, explicitando os valores devidos por cada um dos serviços prestados e o conteúdo de cada elemento do preço, abrangendo, designadamente:
 - i) encargos relativos à ativação do serviço e acesso, utilização e manutenção;
 - ii) informações detalhadas sobre os descontos normais aplicados e sistemas tarifários especiais ou específicos, eventuais encargos adicionais;
 - iii) custos relativos a equipamentos terminais alugados ou cuja propriedade transite para o cliente;
 - iv) encargos decorrentes da cessação do contrato, incluindo a devolução de equipamentos ou com penalizações por cessação antecipada por iniciativa dos assinantes.
- d) [revogada];
- e) [revogada];
- f) [revogada];
- g) [revogada].

3 – [...].

4 – [...].

5 – [...].

Artigo 47.º - A

[...]

1 – [...]

- a) [...]
- b) [...]
- c) Qualquer mudança das condições relativas à restrição do acesso ou da utilização dos serviços e aplicações;
- d) [...]
- e) [...]
- f) [...]
- g) A duração remanescente do contrato, sempre que haja períodos de fidelização, bem como os encargos associados à cessação antecipada do mesmo por iniciativa do assinante.

2 – [...].

3 - As empresas referidas no n.º 1 que estabeleçam com os seus clientes períodos de fidelização são obrigadas a fornecer aos assinantes, através dos meios que habitualmente utilizam na sua comunicação regular com esses assinantes, e no momento em que é solicitada, toda a informação relativa à duração remanescente do

COMISSÃO DE ECONOMIA, INOVAÇÃO E OBRAS PÚBLICAS

seu contrato, bem como o valor associado à rescisão antecipada do mesmo, sempre que tal seja solicitado pelos assinantes.

4 – [anterior n.º 3].

5 - Em relação ao contrato que estabeleça um período de fidelização, inicial ou sucessivo, as empresas referidas no n.º 1 devem:

- a) Conservar, no caso de celebração por telefone, a gravação das chamadas telefónicas durante todo o período de vigência acordado, inicial ou sucessivo, acrescido do correspondente prazo de prescrição e caducidade;
- b) Assegurar, no caso das vendas presenciais, através de qualquer meio escrito, que o assinante é convenientemente informado dos períodos de vigência acordados.

6 – As informações a que se refere o n.º 3 devem ser prestadas pelas autoridades públicas competentes num formato normalizado e podem abranger, nomeadamente, informação sobre as consequências legais que podem advir da utilização dos serviços de comunicações eletrónicas para a prática e atos ilícitos, divulgação de conteúdos nocivos, incluindo violação de direitos de autor e direitos conexos, assim como informação sobre os meios de proteção contra riscos para a segurança pessoal, para a privacidade e para os dados pessoais na utilização dos serviços de comunicações eletrónicas.

7 – As informações referidas nos n.ºs 4 e 6 são da exclusiva responsabilidade da autoridade pública que solicita a sua divulgação e estão circunscritas ao espaço definido pelas empresas obrigadas à sua publicitação, não podendo estas obstaculizar ou impedir a clara perceção das informações relativas as condições de oferta dos serviços de comunicações eletrónicas.

Artigo 48.º

[...]

1 – [...]:

- a) [...]
- b) Os serviços fornecidos, os respetivos níveis de qualidade mínima, designadamente o tempo necessário para a ligação inicial, bem como os níveis para os demais parâmetros de qualidade de serviço que sejam fixados nos termos do artigo 40.º;
- c) [...]
- d) Informação sobre a disponibilização, ou falta de disponibilização, do acesso aos serviços de emergência e à informação de localização da pessoa que efetua a chamada, bem como sobre a existência de quaisquer limitações à oferta dos serviços de emergência, nos termos do artigo 51.º;
- e) Os tipos de serviços de apoio e manutenção oferecidos, bem como as formas de os contactar;
- f) [...]
- g) [...]
- h) [...]

COMISSÃO DE ECONOMIA, INOVAÇÃO E OBRAS PÚBLICAS

- i) Quando seja o caso, a existência do direito de livre resolução do contrato, o respetivo prazo e o procedimento para o exercício do direito, nos termos do Decreto- Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro;
 - j) [...]
 - l) [...]
 - m) [...]
 - n) [...]
 - o) [...].
- 2 - A informação relativa à duração dos contratos, incluindo as condições da sua renovação e cessação, deve ser clara, perceptível, disponibilizada em suporte duradouro e incluir as seguintes indicações:
- a) Eventual período de fidelização, cuja existência depende da atribuição de qualquer vantagem ao consumidor, identificada e quantificada, associada à subsidiação de equipamentos terminais, à instalação e ativação do serviço ou a outras condições promocionais;
 - b) Eventuais encargos decorrentes da portabilidade dos números e outros identificadores;
 - c) Eventuais encargos decorrentes da cessação antecipada, por iniciativa do assinante, do contrato durante o período de fidelização, nomeadamente em consequência da recuperação de custos associados à subsidiação de equipamentos terminais, à instalação e ativação do serviço ou a outras condições promocionais.
- 3 - Quando o contrato a que se refere o n.º 1 deste artigo for celebrado por telefone ou através de outro meio de comunicação à distância, o prestador do serviço, ou seu representante, deve facultar ao utente, antes da celebração do contrato, sob pena de nulidade deste, todas as informações referidas nos n.ºs 1 e 2 deste artigo, ficando o consumidor vinculado apenas depois de assinar proposta contratual ou enviar o seu consentimento escrito ao fornecedor de bens ou prestador de serviços, exceto nos casos em que o primeiro contacto telefónico seja efetuado pelo próprio consumidor.
- 4 - É interdito às empresas que oferecem redes e ou serviços de comunicações eletrónicas opor-se à denúncia dos contratos por iniciativa dos assinantes, com fundamento na existência de um período de fidelização, ou exigirem quaisquer penalizações por incumprimento de um período de fidelização, se não possuírem prova da manifestação de vontade do consumidor referida no número anterior.
- 5 - A duração total do período de fidelização nos contratos de prestação de serviços de comunicações eletrónicas celebrados com consumidores não pode ser superior a 24 meses, sem prejuízo do disposto no número seguinte.
- 6 - Excecionalmente, podem estabelecer-se períodos adicionais de fidelização, até ao limite de 24 meses, desde que, cumulativamente:
- a) As alterações contratuais impliquem a atualização de equipamentos ou da infraestrutura tecnológica;
 - b) Haja uma expressa aceitação por parte do consumidor.
- 7 - Qualquer suporte duradouro, incluindo gravação telefónica, relacionado com a celebração, alteração ou cessação do contrato de comunicações eletrónicas deve ser



COMISSÃO DE ECONOMIA, INOVAÇÃO E OBRAS PÚBLICAS

conservado pelas empresas durante todo o tempo que durar o vínculo contratual e disponibilizado à ARN ou ao utente sempre que tal seja requerido por uma ou outro.

8 – As empresas que prestam serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público devem oferecer a todos os utilizadores a possibilidade de celebrarem contratos sem qualquer tipo fidelização, bem como contratos com 6 e 12 meses de período de fidelização, por cada benefício concedido ao utente, devendo publicitar:

- a) Nos mesmos suportes em que seja publicitada a oferta com fidelização, de forma claramente legível, a oferta sem fidelização;
- b) De forma facilmente acessível pelos consumidores, no caso de existir fidelização, a relação entre custo e benefício associada às diferentes ofertas comerciais, permitindo a comparação da mesma oferta com diferentes períodos de fidelização, sempre que existam.

9 – A ARN pode solicitar as empresas, nos termos do artigo 108.º, que demonstrem o valor conferido à vantagem justificativa do período de fidelização identificada e quantificada nos termos da alínea a) do n.º 2.

10 – Sem prejuízo da existência de períodos de fidelização, iniciais ou posteriores, nos termos da presente lei, as empresas não devem estabelecer condições contratuais desproporcionadas ou procedimentos de resolução dos contratos excessivamente onerosos e desincentivadores da mudança de prestador de serviço por parte do assinante, cabendo a fiscalização das mesmas à ARN.

11 – Durante o período de fidelização, os encargos para o consumidor, decorrentes da resolução do contrato por sua iniciativa, não podem ultrapassar os custos que o fornecedor teve com a instalação da operação, sendo proibida a cobrança de qualquer contrapartida a título indemnizatório ou compensatório.

12 - Os encargos pela cessação antecipada do contrato com período de fidelização, por iniciativa do assinante, devem ser proporcionais à vantagem que lhe foi conferida e como tal identificada e quantificada no contrato celebrado, não podendo em consequência corresponder automaticamente à soma do valor das prestações vincendas à data da cessação.

13 - Para efeitos do disposto no número anterior, no caso de subsídio de equipamentos terminais, os encargos devem ser calculados nos termos da legislação aplicável e, nas demais situações, não podem ser superiores ao valor da vantagem conferida que, na proporção do período da duração do contrato fixada, ainda esteja por recuperar pela empresa que presta o serviço, na data em que produz efeitos a sua cessação antecipada.

14 - Findo o período de fidelização e na ausência de acordo relativamente ao estabelecimento de um novo período de fidelização nos termos do número seguinte, o valor a fixar como contrapartida pela prestação dos serviços não pode ser superior aos preços normais que pelo mesmo são devidos àquela data, abrangendo, apenas, os encargos relativos ao acesso, utilização e manutenção.

15 - No decurso do período de fidelização ou no seu termo não pode ser estabelecido novo período de fidelização, exceto se, por vontade do assinante validamente expressa nos termos do n.º 4, for contratada a disponibilização subsidiada de novos equipamentos terminais ou a oferta de condições promocionais devidamente



COMISSÃO DE ECONOMIA, INOVAÇÃO E OBRAS PÚBLICAS

identificadas e quantificadas e que, em caso algum, podem abranger vantagens cujos custos já foram recuperados em período de fidelização anterior.

16 - Sempre que a empresa proceda por sua iniciativa a uma alteração de qualquer das condições contratuais referidas no n.º 1, deve comunicar por escrito aos assinantes a proposta de alteração, por forma adequada, com uma antecedência mínima de um mês, devendo simultaneamente informar os assinantes do seu direito de rescindir o contrato sem qualquer penalidade, no caso de não aceitação das novas condições, no prazo fixado no contrato, salvo nos casos em que as alterações sejam propostas exclusiva e objetivamente em benefício dos assinantes.

17 - A ARN pode especificar os termos em que as empresas procedem à comunicação prevista no número anterior, bem como a forma e o suporte em que são disponibilizadas as informações a que alude o n.º 2.

18 - [anterior n.º 8].

19 - [anterior n.º 9].

20 - A ARN determina, seguindo, para o efeito, o procedimento previsto no artigo 110.º, a imediata cessação da utilização de práticas e dos contratos em uso pelas empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público ou a sua adaptação, quando verifique:

- a) A sua desconformidade com as regras fixadas na legislação cuja aplicação lhe cabe supervisionar ou com qualquer determinação proferida no âmbito das suas competências;
- b) A manifesta desproporcionalidade das práticas e dos contratos face aos serviços disponibilizados no momento da celebração, renovação ou alteração de contratos, nomeadamente quanto aos respetivos prazos de duração.

Artigo 112.º

Funções de fiscalização e obrigação de colaboração

1 - [anterior corpo do artigo]

2 - As entidades destinatárias da atividade da ARN devem prestar toda a colaboração que esta lhes solicite para o cabal desempenho das suas funções de fiscalização, designadamente:

- a) Sujeitando-se a e colaborando com os procedimentos de fiscalização, previstos nos artigos 12.º e 44.º dos Estatutos da ANACOM, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março;
- b) Preservando, pelo prazo de 3 anos, adequados registos das queixas e reclamações dos consumidores e outros utilizadores finais e disponibilizando-os à ARN sempre que requerido, nos termos previstos na alínea j) do n.º 1 do artigo 9.º dos Estatutos da ANACOM.

Artigo 113.º

[...]

1 - [...]

2 - [...]:

- a) [...];



COMISSÃO DE ECONOMIA, INOVAÇÃO E OBRAS PÚBLICAS

- b) [...];
- c) [...];
- d) [...];
- e) [...];
- f) [...];
- g) [...];
- h) [...];
- i) [...];
- j) [...];
- l) [...];
- m) [...];
- n) [...];
- o) [...];
- p) [...];
- q) [...];
- r) O incumprimento de qualquer das obrigações previstas nos n.ºs 1 e 2 do artigo 47.º;
- s) A violação do dever de comunicação previsto no n.º 3 do artigo 47.º;
- t) [Anterior alínea s)];
- u) O incumprimento das determinações da ARN emitidas ao abrigo dos n.ºs 1 a 2 do artigo 47.º -A;
- v) A violação das obrigações de prestação de informação previstas nos n.ºs 3, 4 e 7 do artigo 47.º -A;
- x) A violação de qualquer das obrigações e requisitos previstos nos n.ºs 1 a 8, 10 a 16, 18 e 19 do artigo 48.º;
- z) A violação de qualquer determinação emitida nos termos do n.º 17 do artigo 48.º;
- aa) [Anterior alínea v)];
- bb) [Anterior alínea x)];
- cc) [Anterior alínea z)];
- dd) [Anterior alínea aa)];
- ee) [Anterior alínea bb)];
- ff) [Anterior alínea cc)];
- gg) [Anterior alínea dd)];
- hh) [Anterior alínea ee)];
- ii) [Anterior alínea ff)];
- jj) [Anterior alínea gg)];
- ll) [Anterior alínea hh)];
- mm) [Anterior alínea ii)];
- nn) [Anterior alínea jj)];
- oo) [Anterior alínea ll)];



COMISSÃO DE ECONOMIA, INOVAÇÃO E OBRAS PÚBLICAS

pp) [Anterior alínea mm)].

3 – [...]:

a) [...];

b) [...];

c) [...];

d) [...];

e) [...];

f) [...];

g) [...];

h) [...];

i) [...];

j) [...];

l) [...];

m) [...];

n) [...];

o) [...];

p) [...];

q) Não cumprir as determinações da ARN emitidas nos termos do n.º 20 do artigo 48.º;

r) [...];

s) [...];

t) [...];

u) [...];

v) [...];

x) [...];

z) [...];

aa) [...];

bb) [...];

cc) [...];

dd) [...];

ee) [...];

ff) [...];

gg) [...];

hh) [...];

ii) [...];

jj) [...];

ll) [...];

mm) [...];

nn) [...];

oo) [...];

pp) [...];

qq) [...];

rr) [...];

ss) [...];



COMISSÃO DE ECONOMIA, INOVAÇÃO E OBRAS PÚBLICAS

- tt) [...];
- uu) [...];
- vv) [...];
- xx) [...];
- zz) [...];
- aaa) [...];
- bbb) [...].
- ccc) A violação das obrigações previstas no n.º 2 do artigo 112.º.
- 4 - [...].
- 5 - [...]
- 6 - Constitui contraordenação a adoção pelas empresas que oferecem redes e ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público de comportamentos habituais ou padronizados, bem como a emissão de orientações, recomendações ou instruções aos trabalhadores, agentes ou parceiros de negócios, cuja aplicação seja suscetível de conduzir à violação de regras legais ou de determinações da ARN, contraordenação que será muito grave sempre que daqueles atos resulte ou possa resultar infração muito grave ou grave, e será grave nos restantes casos.
- 7 – [anterior n.º 6].
- 8 – [anterior n.º 7].
- 9 – [anterior n.º 8].
- 10 – [anterior n.º 9].
- 11 – [anterior n.º 10].
- 12 – [anterior n.º 11].

Artigo 116.º

[...]

- 1 - Sem prejuízo de outras sanções aplicáveis, em caso de incumprimento de decisões da ARN que imponham sanções administrativas ou ordenem, no exercício dos poderes que legalmente lhe assistem, a adoção de comportamentos ou de medidas determinadas às empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas, pode esta, quando tal se justifique, impor uma sanção pecuniária compulsória, nomeadamente nos casos referidos nas alíneas a) e g) do n.º 1, d), e), jj) e nn) do n.º 2, a), b), c), d), h), l), m), n), q), s), bb), cc), ff), hh), ii), jj), ll), mm), oo), qq), ss), tt), aaa), bbb) e ccc) do n.º 3 e b) dos n.ºs 4 e 5, todos do artigo 113.º
- 2 – [...]
- 3 – [...]
- 4 – [...]
- 5 – [...]
- 6 – [...].»

Artigo 3.º

Entrada em vigor e regime transitório

- 1 - A presente lei entra em vigor 30 dias após a sua publicação.



COMISSÃO DE ECONOMIA, INOVAÇÃO E OBRAS PÚBLICAS

2 - As obrigações relativas ao conteúdo dos contratos introduzidas no artigo 48.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, por força da redação conferida pela presente lei, aplicam-se em caso de alteração aos contratos já celebrados.

3 - As empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público devem assegurar o cumprimento do disposto nos n.ºs 2, 4, 7, 8, 9, 12 e 13 do artigo 48.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, bem como das novas obrigações resultantes do artigo 47.º, ambos na redação agora conferida, no prazo de 60 dias a contar da data da publicação da presente lei.

4 - A interdição estabelecida no n.º 4 do artigo 48.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, na redação agora conferida, é imediatamente aplicável na data de entrada em vigor da presente lei em todos os casos em que a vinculação dos assinantes já dependia da sua expressão por escrito.

Palácio de São Bento, em 13 de abril de 2016

O Presidente da Comissão

(Hélder Amaral)

