

Posição da Direção-Geral do Consumidor

Proposta de Lei 83/XIV/2

Aprova a Lei das Comunicações Eletrónicas e transpõe a Diretiva (UE) 2018/1972, que estabelece o Código Europeu das Comunicações Eletrónicas

Comissão de Economia, Inovação,
Obras Públicas e Habitação

N.º Único: 676272
N.º de Entrada: 248
Data: 12/05/2021

1. Enquadramento

No dia 30 de abril, através de correio eletrónico, a Comissão de Economia, Inovação, Obras Públicas e Habitação solicitou ao Senhor Presidente do Conselho Nacional de Consumo (CNC) o lançamento de uma consulta ao CNC relativa à Proposta de Lei n.º 83/XIV/2ª (GOV) – “*Aprova a Lei das Comunicações Eletrónicas e transpõe a Diretiva (UE) 2018/1972, que estabelece o Código Europeu das Comunicações Eletrónicas*” – que se encontra pendente naquela Comissão para apreciação na generalidade.

Cabe, assim, a esta Direção-Geral, enquanto membro do Conselho Nacional do Consumo, apresentar os comentários tidos por convenientes do ponto de vista da proteção e defesa dos interesses dos consumidores.

2. Apreciação

Desde logo, cumpre notar que a Direção-Geral do Consumidor (DGC) teve a oportunidade de se pronunciar sobre o anteprojeto da proposta de Lei ora em análise, preparado no âmbito do Grupo de Trabalho para a transposição do Código Europeu das Comunicações Eletrónicas (CECE), criado pelo Despacho n.º 303/2020, de 9 de janeiro, tendo os comentários sido remetidos diretamente à tutela, que, a par de outros membros, compunha o GT.

Não obstante, face à mais recente versão do projeto de diploma, em apreciação na Comissão de Economia, Inovação, Obras Públicas e Habitação, cabe apresentar os seguintes comentários:

a) Alínea ss), do n.º 1 do artigo 3.º “Definições”:

Quanto à definição de “**Remuneração**” cumpre, desde logo, esclarecer duas situações, uma que se prende com os dados pessoais cedidos pelo utilizador final para efeitos da execução de um contrato no âmbito do qual é titular dos dados (artigo 6.º alínea b) do RGPD), e que por isso não são considerados para efeitos da remuneração, e uma outra em que os dados pessoais são cedidos pelo utilizador para finalidades que não se prendem com a mera execução do contrato.

Contudo, quanto a esta segunda situação, não é perceptível da definição que tipo de dados poderão constituir uma remuneração nem as situações em que esta forma de remuneração possa ser aplicada.

Cabe, assim, clarificar a forma como este tipo de remuneração opera no âmbito dos contratos de comunicações eletrónicas, incluindo, quanto aos efeitos contratuais no caso do exercício dos direitos decorrentes do RGPD (nomeadamente, o direito ao apagamento dos dados).

A DGC considera esta clarificação tão ou mais importante à luz das práticas comerciais relacionadas com a publicidade personalizada. Com efeito, verifica-se que os consumidores, para poderem aceder às suas gravações automáticas, são obrigados a optar entre assistir a publicidade genérica ou a publicidade personalizada mediante a cedência de dados pessoais, sem que dessa cedência resulte uma compensação justa para além da visualização de publicidade personalizada.

b) Artigo 114.º “Pacotes de serviços”

O n.º 2 estabelece que “Caso o consumidor tenha, ao abrigo do direito nacional ou do direito da União Europeia, o direito de resolver, antes do termo do período de fidelização, qualquer elemento de um pacote abrangido pelo número anterior, por motivos de incumprimento do contrato pela empresa que oferece os serviços ou pelo vendedor, incluindo **falha na oferta**, esse direito aplica-se a todos os elementos do pacote.” (negrito e sublinhado nosso).

Ora, salvo melhor opinião, a DGC considera que a expressão “falha na oferta” deveria ser substituída por “falta de fornecimento” ou “falha no fornecimento”. Com efeito, entende-se que fica mais claro o sentido da expressão “falha no fornecimento”, ademais esta expressão é a que se encontra no CECE.

c) Artigo 116.º “Transparência e publicação de informações” conjugado com o artigo 120.º “Requisitos de informação sobre os contratos”

O artigo 116.º estabelece que as operadoras devem publicar um conjunto de dados essenciais de forma clara, exhaustiva, atualizada e legível por máquina, bem como num formato acessível a utilizadores finais com deficiência.

Por sua vez, nos termos do n.º 2 do artigo 120.º, para além dos requisitos de informação consagrados no artigo 4.º do regime dos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial e no artigo 8.º da Lei de Defesa do Consumidor, as empresas devem

ainda disponibilizar ao consumidor, no momento prévio à celebração do contrato, de forma clara e compreensível, num suporte duradouro ou, quando um suporte duradouro não for exequível, num documento facilmente descarregável disponibilizado pela empresa, as informações constantes do anexo III, na medida em que se apliquem aos serviços que oferecem. Por outro lado, devem ainda, nos termos do n.º 6 do mesmo artigo, fornecer aos consumidores, num suporte duradouro, um resumo do contrato, conciso e facilmente legível, que identifica os principais elementos dos requisitos de informação.

Ora, o artigo 116.º e o anexo I parecem estar vocacionados para obrigações de publicação de informações ao público, à semelhança do que se encontra estabelecido no artigo 47.º da atual LCE; já o artigo 120.º e o anexo III densificam os requisitos de informação que devem constar do projeto de contrato, ou seja, na fase pré-contratual.

Ainda assim, considera-se importante introduzir algumas alterações na redação das disposições em análise com vista a contribuir para uma maior clareza na sua aplicabilidade nomeadamente, quanto aos destinatários e ao momento da obrigação de informação.

Finalmente, afigura-se igualmente importante **assegurar que o resumo do contrato é de fácil leitura, com linguagem acessível e simples, de molde a auxiliar os consumidores na tarefa de avaliação das ofertas disponíveis no mercado, potenciando a tomada de decisões mais esclarecidas e ponderadas.**

d) Artigo 125.º “Cobrança de bens ou serviços de terceiros”

O artigo 125.º estabelece que *“As autoridades competentes, em coordenação, se for caso disso, com a ARN, podem exigir que todos os prestadores de serviços de acesso à Internet ou serviços de comunicações interpessoais com base em números acessíveis ao público ponham à disposição, gratuitamente, no seu todo ou em parte, um serviço para os utilizadores finais desativarem a possibilidade de terceiros prestadores de serviços utilizarem a fatura do seu fornecedor do serviço de acesso à Internet ou do fornecedor do serviço de comunicações interpessoais acessível ao público para cobrarem os seus produtos ou serviços”*.

Esta norma é de particular importância face ao histórico de conflitualidade relacionada com as práticas de *Wap Billing*. Neste sentido e salvo melhor entendimento, **esta Direção-Geral considera que os consumidores estariam melhor protegidos se a possibilidade de terceiros prestadores de serviços “utilizarem a fatura do seu fornecedor do serviço de acesso à Internet ou do fornecedor do serviço de comunicações interpessoais acessível ao público para cobrarem os seus produtos ou serviços”, estivesse desativada por defeito.**

Neste contexto **sugere-se a seguinte redação alternativa:**

*“As autoridades competentes, em coordenação, se for caso disso, com a ARN, podem exigir que todos os prestadores de serviços de acesso à Internet ou serviços de comunicações interpessoais com base em números acessíveis ao público ~~tenham~~ **coloquem** à disposição, gratuitamente, no seu todo ou em parte, um serviço para os utilizadores finais **ativarem** a possibilidade de terceiros prestadores de serviços utilizarem a fatura do seu fornecedor do serviço de acesso à Internet ou do fornecedor do serviço de comunicações interpessoais acessível ao público para cobrarem os seus produtos ou serviços”.*

e) Artigo 130.º “Duração dos contratos”

Desde logo, cabe notar que o projeto ora em análise, ao contrário do regime atualmente em vigor (n.º 8 do artigo 48.º da Lei das Comunicações Eletrónicas – LCE, Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, na sua redação atual), não prevê o dever de os operadores oferecerem *“a todos os utilizadores a possibilidade de celebrarem contratos sem qualquer tipo de fidelização, bem como contratos com 6 e 12 meses de período de fidelização, por cada benefício concedido ao utilizador, 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.”*

Ora, salvo melhor entendimento, esta disposição é essencial, pois garante o acesso por parte dos consumidores à informação sobre todas as ofertas dos operadores num patamar de igualdade, contrariando a pressão exercida por estes no sentido da fidelização “quase obrigatória” pelo período de 24 meses, pelo que deverá constar do novo diploma.

De acordo com o **considerando 273 do CECE**, *“os Estados-Membros deverão ter a possibilidade de manter ou introduzir disposições sobre uma duração máxima inferior”* (aos 24 meses) *“e de permitir aos consumidores mudarem de planos tarifários ou de rescindirem o contrato no período contratual sem incorrerem em custos suplementares à luz das condições nacionais”*. Como ressalva este mesmo considerando, *“os consumidores deverão ter a possibilidade de fazer escolhas informadas e mudar de fornecedor quando tal seja do seu melhor interesse”*, por forma a tirarem pleno proveito do ambiente concorrencial.

Relativamente ao **n.º 2 do artigo 130.º** do projeto de diploma em análise, verifica-se que se mantém o problema identificado pela AdC no seu relatório, *“A fidelização nos serviços de*

telecomunicações”¹, relativo às “refidelizações” (n.º 15 do artigo 48.º da LCE atualmente em vigor).

Com efeito, relembra-se que a AdC considerou que deveriam ser eliminadas as referências a “condições promocionais” e “ativação” como possíveis justificações de uma “refidelização”, **uma vez que esta apenas deverá ter lugar caso resulte de uma contratação que “implique nova subsídio de equipamentos ou nova instalação por parte do operador”**. Ainda de acordo com a AdC a referida redação “*não coloca virtualmente qualquer limitação*” à prática de refidelizações, sendo que, por um lado, a expressão “condições promocionais” confere um grau de discricionariedade ao operador para frustrar as limitações legais impostas às refidelizações e, por outro, a ativação de serviços não implica a instalação de novos elementos de rede ou a deslocação de equipas técnicas ao domicílio do consumidor.

Ora, entende a DGC que a eliminação das referências a “condições promocionais” e “ativação” (fixando a “disponibilização subsidiada de novos equipamentos terminais” e a “instalação de novos serviços” como únicas exceções à regra constante do n.º 15 do artigo 48.º aplicada às refidelizações) representará um adequado e proporcional contributo no combate ao problema da prática generalizada das refidelizações. **Com efeito, eliminando o injustificado grau de discricionariedade patente na redação atual, as exceções recomendadas poderão possibilitar a fiscalização da proporcionalidade das condições contratuais, pelo que se sugere a alteração do n.º 2 do artigo 130.º em conformidade.**

f) Artigo 132.º “Alteração da morada de instalação”

O artigo 132.º consagra uma solução inovadora que, na perspetiva da DGC, ajuda a esclarecer uma questão há muito geradora de conflitos de consumo.

Com efeito, o artigo 132.º determina que, em **caso de alteração do local de residência do consumidor**, a empresa que oferece serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, com exceção dos serviços de comunicações interpessoais independentes de números e dos serviços de transmissão utilizados para a prestação de serviços máquina a máquina, não lhe pode exigir o pagamento de quaisquer encargos relacionados com o incumprimento do período

1 Publicado em 2019, disponível para consulta em:
http://www.concorrenca.pt/vPT/Noticias_Eventos/ConsultasPublicas/Documents/A%20Fideliza%C3%A7%C3%A3o%20nos%20Servi%C3%A7os%20de%20Telecomunica%C3%A7%C3%B5es.pdf

de fidelização, caso não possa assegurar a prestação do serviço contratado ou de serviço equivalente, nomeadamente em termos de características e de preço, na nova morada. Para tal, o consumidor deve comunicar à operadora, a alteração da respetiva morada com uma antecedência mínima de um mês, apresentando documentação que a comprove. Até ao momento, o entendimento perfilhado pela ANACOM vai no sentido de que se o consumidor *“optar por cancelar o serviço ou se tiver de o fazer, designadamente, por não poder transferir o serviço para a nova morada, pode ter de suportar encargos pelo cancelamento antecipado”*². De notar, contudo, que a Autoridade admite a hipótese de, dependendo do caso concreto, a **mudança de morada poder ser considerada uma alteração anormal das circunstâncias nas quais o consumidor baseou a sua decisão de contratar, podendo justificar-se o cancelamento do contrato sem penalização, nos termos do artigo 437.º, n.º 1 do Código Civil.**

Conforme ressalva a Autoridade da Concorrência (AdC), no seu relatório *“A fidelização nos serviços de telecomunicações”*, na prática, têm sido os operadores a definir, numa primeira instância, se a mudança de residência constitui ou não uma alteração anormal das circunstâncias, sendo esta situação propícia a conflitos de interesse.

Neste contexto, **o artigo 132.º vem sanar, de forma inequívoca, a questão, eliminando o espaço de discricionariedade existente, até ao momento, com eventuais ganhos em termos de segurança jurídica, enquadramento que agora cumpre aplaudir.**

Não obstante, importa notar a ausência de uma norma estabelecendo o poder de a ARN determinar quais os elementos comprovativos que podem ser exigidos pelas empresas para efeitos de prova da alteração de morada, sugerindo-se a inserção de tal previsão na disposição em análise.

Por outro lado, considera-se necessária a clarificação do que se entende por “serviço equivalente”. Com efeito, no entendimento desta Direção-Geral, a expressão *“serviço equivalente”* deve assegurar que o utilizador final não estará sujeito a qualquer *downgrade* da tecnologia do serviço contratado, uma vez que, em qualquer tecnologia, este *downgrade* acarreta uma perda significativa da qualidade do serviço contratado.

Por fim, **afigura-se importante a clarificação de que a mera realização de uma alteração de morada não poderá dar origem a um novo período de fidelização.** Em concreto, dever-se-ia considerar a manutenção do mesmo contrato, mas prestado noutra morada.

² De acordo com a informação disponível para consulta em: <https://www.anacom-consumidor.pt/-/vai-mudar-de-casa-e-quer-saber-o-que-acontece-ao-seu-contrato-conheca-a-resposta>

Por outro lado, tendo em conta os custos associados à realização da alteração de morada, considera-se que os operadores deveriam poder cobrar os custos relacionados com a deslocação do técnico que procede a essa alteração, uma vez que os restantes requisitos técnicos já terão sido pagos aquando do contrato inicial.

g) Situação de desemprego ou emigração do titular do contrato

Esta Direção-Geral lamenta a eliminação do artigo 133.º constante do anteprojeto (“*Situação de desemprego ou emigração do titular do contrato*”), o qual estabelecia que em situações de emigração ou de desemprego do consumidor titular do contrato devidamente comprovadas, a empresa que oferece serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público não poderá exigir o pagamento de quaisquer encargos relacionados com o incumprimento do período de fidelização.

Ora, à semelhança do referido a propósito do artigo 132.º, também o anterior artigo 133.º tinha o mérito de esclarecer uma questão geradora de conflitos, cuja resolução era remetida para figura da alteração anormal das circunstâncias que estiveram na base da decisão de contratar, (artigo 437.º, n.º 1 do Código Civil). Com efeito, era entendimento da ANACOM que nestes casos o cliente teria de contactar o operador para negociar uma solução para o seu caso, sendo a análise feita caso a caso com a exigência de prova da situação de desemprego ou emigração³.

Considera-se, assim, que o mencionado artigo deveria ser recuperado na nova versão do projeto de diploma.

h) Artigo 135.º “Denúncia do contrato por iniciativa do consumidor”

Cumpre também lamentar a eliminação das alterações introduzidas no artigo 135.º, relativas ao cálculo dos encargos devidos pela cessação antecipada.

³ Conforme informação disponível para consulta em: <https://www.anacom-consumidor.pt/-/sabe-em-que-situacoes-pode-cancelar-um-contrato-sem-ter-de-pagar-uma-penalizacao->

Ora, a redação anterior da proposta (em sede de anteprojecto)⁴ encontrava-se em linha com a proposta de alteração ao LCE apresentada pela ANACOM em fevereiro de 2019. Nesta data, a Direção-Geral do Consumidor considerou que a alteração proposta pela ANACOM vinha dar resposta aos problemas que envolvem a dificuldade de denúncia dos contratos de comunicações eletrónicas pelos consumidores, devido ao elevado valor de encargos associados, os quais consideramos desproporcionados, entendimento que se reitera no presente contexto.

Ora, o atual método de cálculo (constante da LCE em vigor) tem por base as contrapartidas concedidas “*a título gratuito*” aos consumidores (algumas das quais pouco tangíveis, tais como o valor da ativação) que justificam a existência de um período de fidelização e mensalidades de valor mais reduzido, configurando, contudo, um peso desproporcionado para o consumidor caso pretenda a denúncia antecipada do contrato.

Neste sentido, a solução proposta pela ANACOM aquando do anteprojecto (em linha com a proposta apresentada em fevereiro de 2019) - que desassociava o valor dos encargos a pagar pelo consumidor das contrapartidas apresentadas pelos operadores económicos - apresentava-se, efetivamente, menos onerosa para o consumidor.

A redação agora proposta (semelhante ao que consta atualmente da LCE) mantém os problemas já identificados quer por esta Direção-Geral, em posições anteriores, quer pela Autoridade da Concorrência (AdC), indo, ademais, contra o estipulado no n.º 1 do artigo 105.º do CECE, que estabelece que os Estados-Membros deverão assegurar “*que as condições e procedimentos de rescisão do contrato não constituem um desincentivo à mudança de fornecedor de serviço*”.

4 Artigo 135.º n.º 4 e 5 do Anteprojecto de transposição do CECE apresentado em agosto pela ANACOM:

“4 - Em caso de denúncia antecipada, por iniciativa dos consumidores, de contratos que prevejam períodos de fidelização, não podem ser cobrados pelas empresas que oferecem os serviços referidos no n.º 1 quaisquer encargos para além dos referidos nas alíneas seguintes:

- a) Tratando-se de uma fidelização inicial:
 - i) Até 20% do valor da soma das mensalidades vincendas, caso a denúncia ocorra na primeira metade do período de fidelização;*
 - ii) Até 10% do valor da soma das mensalidades vincendas, caso a denúncia ocorra na segunda metade do período de fidelização;**
 - b) Tratando-se de uma fidelização subsequente, até 10% do valor da soma das mensalidades vincendas;*
 - c) Tratando-se de uma fidelização inicial ou subsequente convencionada exclusivamente como contrapartida da subsidiação de equipamentos terminais, dos valores referidos no artigo 137.º*
- 5 – Para efeitos das alíneas a) e b) do número anterior, devem ser consideradas as mensalidades efetivamente pagas, deduzidos todos os eventuais descontos e impostos e excluindo eventuais valores correspondentes ao aluguer de equipamentos, a serviços de utilização eventual ou a serviços ou prestações adicionais, com preço autónomo e ativação ou desativação a qualquer momento e por iniciativa do próprio consumidor, independentemente da designação atribuída pela empresa a tais serviços ou prestações.”*

De notar que atual redação mantém um conceito de **“vantagem conferida” pela operadora que se afigura pouco transparente, uma vez que será de difícil aferição a equivalência entre o valor anunciado e o valor efetivo da “vantagem conferida”**. Ademais, sem uma definição do que será entendido como “vantagem”, poderá “abrir portas” à discricionariedade, permitindo a cada operadora definir o que entende por vantagem (estipulando o valor que entender, o que por sua vez poderá culminar num obstáculo à cessação antecipada do contrato por parte do consumidor).

Assim, mantendo-se a atual redação, e ainda que esta não resolva os problemas identificados, afigura-se essencial fazer constar da Lei uma clarificação daquilo que se deverá entender por “vantagem”.

i) Artigo 136.º “Resolução de contratos por iniciativa do utilizador final”

Relativamente a este preceito cumpre congratular e apoiar a introdução da referência à plataforma de cessação de contrato como meio para o exercício do direito de o consumidor cessar o contrato.

Contudo, **a plataforma apenas possibilita as situações de denúncia dos contratos, não abrangendo, neste momento, a forma de cessação do contrato através da resolução.**

Assim, **sugere-se que a redação constante dos números 5 e 6 do artigo 136.º passe a constar do artigo 135.º, sob a epígrafe “Denúncia do Contrato por Iniciativa do Consumidor”.**

j) Artigo 146.º - “Serviço Universal”

No que respeita ao Serviço Universal, o CECE prevê, no seu artigo 84.º, a obrigatoriedade de os Estados-Membros garantirem a todos os consumidores o acesso, a um preço acessível, a um serviço adequado e disponível de acesso à Internet de banda larga e a serviços de comunicações vocais, incluindo à ligação subjacente, num local fixo.

Ora, no projeto de diploma em análise verifica-se que a referência ao *“local fixo”* se mantém nos artigos 146.º a 149.º, sem que se encontre no diploma uma definição deste conceito. **Salvo melhor entendimento, afigura-se importante clarificar o que se entende por local fixo e qual abrangência do mesmo na medida em que este aspeto está ligado com o direito de acesso ao serviço universal num local fixo** - por exemplo, o local da sua residência ou outro à escolha, à semelhança do que já acontecia em Portugal relativamente à ligação a uma rede fixa. Neste

contexto, **não deverá considerar-se que o serviço possa ser prestado através de postos públicos.**

k) Linhas de apoio ao cliente

Nos termos do n.º 1 do artigo 9.º-D da Lei de Defesa do Consumidor (LDC – Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na sua redação atual) *“a disponibilização de linha telefónica para contacto no âmbito de uma relação jurídica de consumo não implica o pagamento pelo consumidor de quaisquer custos adicionais pela utilização desse meio, além da tarifa base, sem prejuízo do direito de os operadores de telecomunicações faturarem aquelas chamadas”*.

Esta disposição resulta da transposição do artigo 21.º da Diretiva 2011/83/EU, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores, nos termos do qual os Estados-Membros devem garantir que, no caso de um profissional utilizar uma linha telefónica para ser contactado em relação ao contrato celebrado, o consumidor, ao contactar o profissional, não fique vinculado a pagar mais do que a tarifa de base.

Todavia, a aplicação do disposto no referido n.º 1 do artigo 9.º-D tem sido dificultada pela *“ausência de um entendimento comum sobre o conceito de tarifa base”*, acrescendo que enquanto na Diretiva se faz referência a *“tarifa de base”*, o diploma de transposição nacional menciona *“tarifa base”*.

Ora, relativamente às dúvidas de interpretação quanto ao que se deverá entender por *“tarifa de base”*, o Tribunal de Justiça da União Europeia (TJUE) pronunciou-se no âmbito de, pelo menos, dois processos, C-568/15⁵ e C-332/17⁶, entendendo que o conceito de *“tarifa de base”* deve ser interpretado *“no sentido de que o custo de uma chamada relativa a um contrato celebrado e para uma linha telefónica de apoio ao cliente explorada por um profissional não pode exceder o custo de uma chamada normal para uma linha telefónica fixa geográfica ou móvel”*.

⁵ O acórdão pode ser consultado no seguinte link:

<https://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?jsessionid=C636732EF69446D8B755436517C3C4D5?text=&docid=188524&pageIndex=0&doclang=PT&mode=req&dir=&occ=first&part=1&cid=21797612>

⁶ O acórdão pode ser consultado no seguinte link:

<https://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=&docid=205665&pageIndex=0&doclang=PT&mode=lst&dir=&occ=first&part=1&cid=21799114>

Cumpra relembrar que, em junho de 2019, a **ANACOM** emitiu uma **recomendação**⁷ aos **fornecedores de bens e prestadores de serviços no sentido de estes não disponibilizarem para contactos com os consumidores, no âmbito de relações jurídicas de consumo, as gamas de numeração 707, 708, 760, 761 e 762**. Esta entidade lembrou à data⁸ que a utilização de linhas telefónicas de apoio ao cliente continua a ser o meio preferencial de um grupo substancial de consumidores que prefere o contacto através da realização de chamadas de voz, sem prejuízo de outras alternativas disponibilizadas pelos operadores. Ademais, entendeu a ANACOM que **os preços das chamadas efetuadas para determinadas gamas de numeração não geográfica, como as gamas “760”, “761”, “762”, “707” e “708”** (que apresentam valores máximos normalmente muito superiores aos preços das chamadas para gamas de numeração geográfica, nomádica e móvel), **não são subsumíveis ao conceito de “tarifa base”, designadamente quando os preços praticados correspondem aos valores máximos permitidos**.

A Provedora de Justiça, na sequência da receção de diversas queixas, veio também pronunciar-se, defendendo que *“não é permitida a utilização de números de telefone de custos acrescidos no âmbito de relações jurídicas de consumo, designadamente linhas de apoio e de assistência técnica pós-venda disponibilizadas por operadores económicos privados e pelo setor empresarial do Estado”*⁹.

Esta Direção-Geral recebeu, igualmente, ao longo dos anos, diversas reclamações relativamente a este tema, sendo a sua posição o acompanhamento do entendimento do TJUE relativamente ao conceito de **“tarifa de base”**. Com efeito, sem prejuízo de reconhecer que o conceito adotado na LDC é suscetível de admitir diferentes interpretações, é entendimento desta Direção-Geral que esta Lei consagra, efetivamente, uma proibição concreta quanto ao uso de números de linhas de apoio ao cliente que excedam o custo de uma chamada normal, no âmbito das relações de consumo.

⁷ Disponível em:

https://www.anacom.pt/streaming/recomendacoesGammasNGjunho2019.pdf?contentId=1473851&field=ATTACHED_FILE

⁸ Na sua decisão sobre “Preços máximos de retalho para as chamadas destinadas a números das gamas '707' e '708' (serviços de acesso universal) e '808' e '809' (serviços de chamadas com custos partilhados)”, disponível em: <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1473856>

⁹ <http://www.provedor-jus.pt/?idc=32&idi=17529>

Mais recentemente, o **Grupo Parlamentar do PAN** apresentou uma proposta de aditamento à **Lei para o Orçamento de Estado (LOE) para 2021**¹⁰, da qual resultou o artigo 189.º da LOE, o qual impõe ao Governo a aprovação de legislação no sentido de:

“a) Estabelecer que as chamadas efetuadas pelo consumidor para uma linha de apoio ao cliente de fornecedores de bens e prestadores de serviços não podem exceder o custo de uma chamada normal para uma linha telefónica geográfica ou móvel, exceto nos casos em que a própria chamada represente o serviço prestado ao consumidor, designadamente nos concursos que utilizam chamadas de valor acrescentado;

b) Impor aos operadores económicos o dever de divulgar o número ou números disponibilizados para contacto com os clientes e de obedecer a determinados critérios na sua divulgação;

*c) Criar um regime contraordenacional para a violação das obrigações referidas nas alíneas anteriores.”*¹¹

Neste enquadramento, está prevista a adoção de legislação com vista ao cumprimento da imposição resultante do artigo 189.º da LOE.

Sem prejuízo do *supra* exposto, tendo presente que o serviço de comunicações eletrónicas constitui um serviço público essencial e que é um dos setores objeto de maior conflitualidade, **propõe-se o aditamento de uma disposição versando sobre a proibição de cobrança de qualquer valor antes de o consumidor ser colocado em contacto com um interlocutor encarregado do tratamento efetivo da sua questão.**

Esta previsão afigura-se equilibrada permitindo desonerar os consumidores por tempos de espera que não são da sua responsabilidade e evitando que sejam cobrados valores relativamente a tempos de espera.

¹⁰ Proposta de Lei n.º 61/XIV/2.ª, disponível em:

https://app.parlamento.pt/webutils/docs/doc.pdf?path=6148523063446f764c324679626d56304c334e706447567a4c31684a566b786c5a793950525338794d4449784d6a41794d4445774d544976523356706232567a4c305270595449765247397a63326c6c636d526c51574e7662584268626d6868625756756447396651584a304d54453559554679644449784f53314c4c6e426b5a673d3d&fich=DossierdeAcompanhamento_Art119aArt219-K.pdf&Inline=true

¹¹ Dossier de acompanhamento de votação em Comissão, disponível em:

https://app.parlamento.pt/webutils/docs/doc.pdf?path=6148523063446f764c324679626d56304c334e706447567a4c31684a566b786c5a793950525338794d4449784d6a41794d4445774d544976523356706232567a4c305270595449765247397a63326c6c636d526c51574e7662584268626d6868625756756447396651584a304d54453559554679644449784f53314c4c6e426b5a673d3d&fich=DossierdeAcompanhamento_Art119aArt219-K.pdf&Inline=true

Esta é, de resto, uma solução semelhante à que consta do Código do Consumidor francês (*Code de la Consommation – Article L224-38*) relativamente aos contratos de serviços de comunicações eletrónicas. Não sendo, igualmente, para esse ordenamento jurídico novidade a proibição de cobrança de valores acrescentados, isto é, para lá da tarifa base (veja-se o *artigo L121-16 do Code de la Consommation*), constituindo contraordenação punida com multa até 3.000€ para pessoas singulares e até 15.000€ para pessoas coletivas (artigo L132-21 do *Code de la Consommation*).

Nada mais havendo a observar,

Lisboa, 11 de maio de 2021