

## **APITED na CEOP**

### **Breves notas ao Projecto de Lei n.º 359/XII/2ª**

Assembleia da República  
Comissão de Economia e Obras Públicas  
14/03/2013

## O PROJETO DE LEI

---

**Este Projeto de Lei representa um enorme passo para a reposição da justiça.**

**A APITED não pode deixar de aplaudir a iniciativa da AR.**

# PODE SER FEITO MAIS? PORQUÊ O BARRAMENTO DOS SERVIÇOS DE SUBSCRIÇÃO (GAMA 62)?

## Quanto ao volume de Reclamações

Desde a entrada da legislação de 2009 (inserção mecanismo de dupla confirmação) as reclamações continuam a descer drasticamente:

2010	0,9% de reclamações
2011	0,4% de reclamações
2012	0,4% de reclamações

Em **2012**:

Reclamações baixaram para cerca de 30% decorrente, também, da menor procura destes serviços com o barramento.

Porém, comparativamente com 2011 o volume de reclamações face ao n.º de utilizadores manteve-se praticamente inalterado.



Quem reclamava, antes do barramento, continuará a reclamar!

Não existe sector de atividade que não seja alvo de reclamações dos consumidores, a questão é saber se esse volume é significativo.

**A taxa de reclamações aos SVA não tem expressão relevante que imponha a adoção de uma medida drástica como o barramento por defeito.**

# PODE SER FEITO MAIS? PORQUÊ O BARRAMENTO DOS SERVIÇOS DE SUBSCRIÇÃO (GAMA 62)?

## Quais os reais perigos?

- Actualmente não há praticamente registos de reclamações.
- Dupla confirmação já reduz o eventual risco do consumidor “desconhecer” que está a contratar um serviço.
- Serviços são mais claros e conhecidos do público em geral.
- Auto-regulação do mercado funciona: regras mais apertadas, maior informação ao consumidor, mecanismo de devolução dos valores cobrados em caso de reclamação (sempre que o consumidor não tenha usufruído do serviço)



**Não existem razões que justifiquem a medida última de barramento do 62**

# PODE SER FEITO MAIS? SALVAR OS 62 DA AGONIA E DO SEU FIM

## Consequências para os 62:

50% dos que tentam subscrever serviços da gama 62 não o conseguem fazer



**Pior: não têm qualquer conhecimento do porquê de não conseguir usufruir de um serviço que voluntaria e conscientemente iniciaram o seu processo.** (No processo de web opt-in o utilizador insere o telemóvel, recebe o pin, insere o pin e, caso esteja barrado, não recebe qualquer tipo de info. Nem que está barrado, nem que tem de efetuar desbarramento, nada!)

• Mais em detalhe e por operador:

Vodafone – 60%

TMN – 40%

Optimus – 50%

Nos primeiros 6 meses de barramento, a perda de receitas nas subscrições rondou a casa dos 66%,  
Actualmente já falamos de **75% de perdas.**



**Muitas empresas equacionam já a forte possibilidade de fechar escritório de Lisboa!**

## ACTIVIDADE DA APITED: MAIS AVANÇOS NA AUTO-REGULAÇÃO

Anteriormente à Lei nº 51/2011, as empresas prestadoras de serviços já estavam obrigadas a:

Enviar um **SMS de dupla-confirmação** (grátis), após a 1ª. solicitação do consumidor, com informação de: **preço por serviço e preço total por período** de prestação do serviço; **identificação do prestador do serviço**; **forma de cancelamento e pedido de confirmação (mediante inserção de PIN)** da solicitação do serviço.

Na **Publicidade**: informar a **identidade ou denominação social do prestador do serviço**, as **condições da prestação do serviço**, **descrição do conteúdo** e se se trata de SVA ou não, e **indicação do preço**.

No atual do **Código de Conduta**, nas subscrições, **foram ACRESCENTADAS as seguintes normas**:

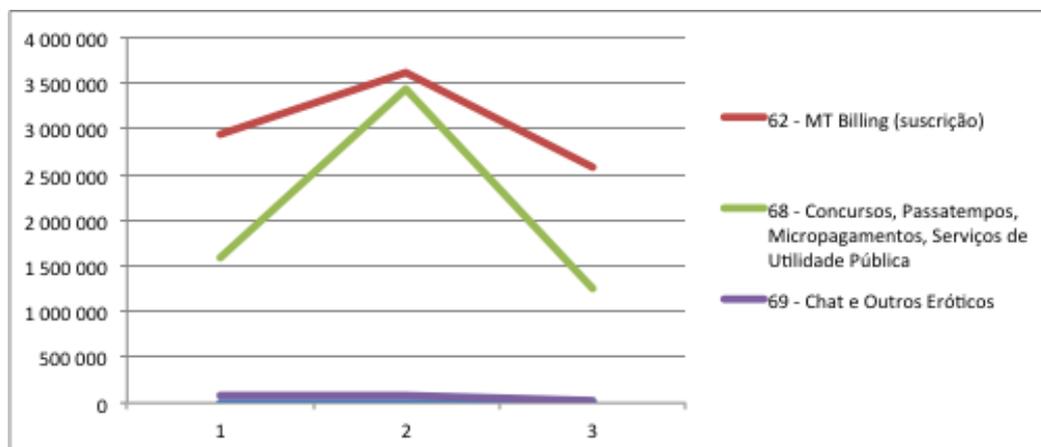
**Alteração e unificação dos websites dos Serviços ou respectivas landing pages**, de forma a que o consumidor seja informado previamente à celebração do contrato e de forma clara que se trata de um Serviço de Subscrição.

- **A palavra Subscrição** está obrigatoriamente em destaque no canto superior direito da página,.
- Passa a ser obrigatória (em layouts pré-definidos) que a súmula das principais condições do contrato a celebrar esteja **bem visível e à primeira vista**, **sem que o consumidor tenha necessidade de realizar *scroll*down** da página.
- Estão facultados ao consumidor os **Termos e Condições**, por ex. na base da página do website.
- Nos sms de dupla-confirmação passa a ser obrigatório constar a **palavra Subscrição por extenso**.

## AUTO-REGULAÇÃO – SUCESSO DO CÓDIGO DE CONDUTA

- Desde a Lei 51/2011, têm havido um grande decréscimo dos utilizadores de SVAs. A Lei foi tão agressiva e injusta que tirou a evolução natural dos serviços (nomeadamente 68).

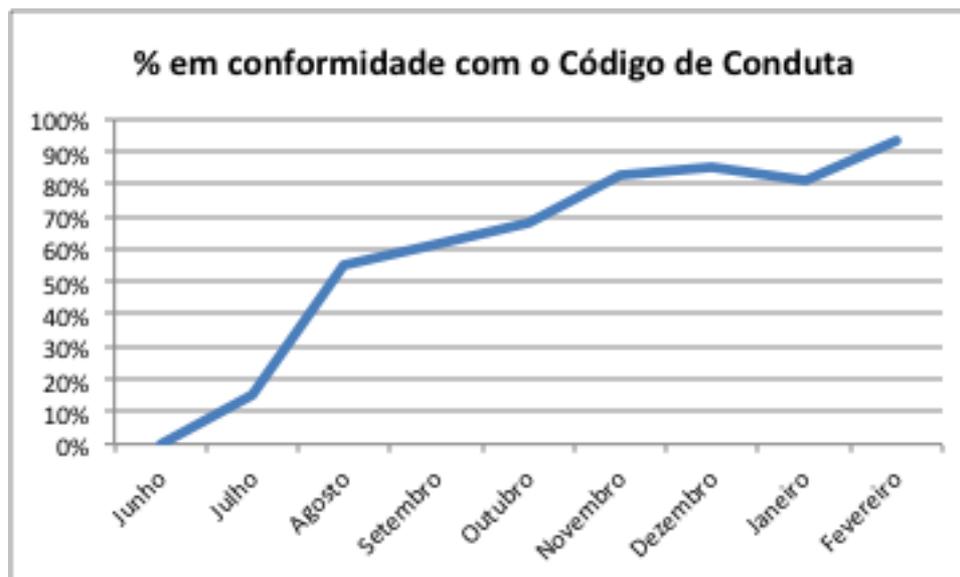
Número de utilizadores SVAs	2 009	2 010	2 011
62 - MT Billing (suscrição)	2 939 407	3 606 805	2 575 157
68 - Concursos, Passatempos, Micropagamentos, Serviços de Utilidade Pública	1 596 586	3 446 066	1 252 967
69 - Chat e Outros Eróticos	78 358	77 452	25 718
Total	4 614 351	7 130 323	3 853 842



# AUTO-REGULAÇÃO – SUCESSO DO CÓDIGO DE CONDUTA

- De forma a incrementar e reforçar a já existente **auto-vigilância** dos serviços prestados em Portugal, a APITED já implementou um **serviço de auto-fiscalização dos serviços**, e passará a remeter às entidades competentes denúncias das situações irregulares.

	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Janeiro	Fevereiro	...	Objectivo
Campanhas analisadas	23	46	42	31	73	61	57	43	45		
Campanhas encontradas em não conformidade	23	39	19	12	23	10	8	8	3		
Campanhas encontradas em conformidade	0	7	23	19	50	51	53	35	42		
<b>% em conformidade</b>	<b>0%</b>	<b>15%</b>	<b>55%</b>	<b>61%</b>	<b>68%</b>	<b>83%</b>	<b>85%</b>	<b>81%</b>	<b>93%</b>	<b>...</b>	<b>95%</b>
Corrigidas no prazo	19	35	9	11	16	10	7	8	3		
Corrigidas fora do prazo	4	4	4	1	7	0	1	0	0	*	
Não corrigidas	0	0	6	0	0	0	0	0	0		
<b>Proposta de votação para denúncia</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>				
Absoluções	n.a.	n.a.	2	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.		
Denúncias as instituições relevantes	n.a.	n.a.	2	2	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	**	



## PODE SER FEITO MAIS? SALVAR OS 62 DA AGONIA E DO SEU FIM

- O entretenimento também é útil para as pessoas!
- Na gama 62 também existem serviços “úteis”: por exemplo o utilizador pode subscrever um serviço de controlo de vírus para verificar a existência de virus antes do download de aplicações. Este serviço tem grande sucesso noutros países, uma vez que cada vez mais os utilizadores procuram ter aplicações nos seus telemóveis, sejam elas de entretenimento ou utilidade pública. Actualmente, estes prestador de serviço acabou por sair do mercado português, devido à escassez de receitas.
- Os restantes países da Europa optaram por regulamentar mas **em nenhum caso foi decidido o barramento por defeito.**
- O barramento por defeito ao ser uma medida excessiva coloca o consumidor português em desvantagem face aos consumidores do resto da Europa. **É contrario ao principio da livre prestação de serviços.**



**O barramento configura uma grave distorção à concorrência e a promoção da entrada de novos players no mercado;**  
**Prejudica o garante do máximo benefício dos utilizadores em termos de escolha, preço e qualidade de serviços de comunicações.**

**Obrigado**

Assembleia da República  
Comissão de Economia e Obras Públicas  
14/03/2013