



Exmo. Senhor Presidente da Comissão de Economia, Inovação e Obras Públicas Dr. Hélder Amaral Palácio de São Bento 1249-068 Lisboa

S/ referência 125/CEIOP S/ comunicação 28-04-2017 N/ referência ANACOM-S022561/2017 Data 2 5 SET. 2017

Assunto:

Solicitação de informações sobre o objeto da Petição n.º 291/XIII/2.ª

Com D. Helder Amount,

Através da comunicação em referência, relativa à petição em apreciação na Comissão de Economia, Inovação e Obras Públicas, em que é solicitada «a criação de legislação de proteção do consumidor no âmbito de subscrições de serviços de aquisição de Apps e outros conteúdos em App stores e outras lojas online», e tendo presente o pedido que foi dirigido a esta Autoridade – a prestação de informação sobre a verificação de casos similares aos mencionados naquela Petição, bem como sobre a respetiva dimensão e eventuais consequências –, entende a ANACOM ser relevante transmitir a informação que se segue.

A ANACOM tem vindo a receber um número significativo de reclamações de utilizadores do serviço de acesso à Internet móvel relacionadas com a cobrança de serviços subscritos através da utilização daquele serviço, sem que os utilizadores tenham a consciência de os ter solicitado.

Esta forma de subscrição e cobrança de serviços tem vindo vulgarmente a designar-se por WAP (Wireless Application Protocol) Billing.

Os dados mais atualizados de que a ANACOM dispõe no que respeita às reclamações registadas no 1.º quadrimestre de 2017 dão conta de cerca de 526 reclamações sobre a subscrição destes serviços, 2,1% do total de reclamações registadas por esta Autoridade neste período, verificando-se um aumento de quase 147% face ao quadrimestre anterior.

Da análise destas reclamações resulta estarem em causa situações no âmbito das quais:



- os reclamantes terão acedido a páginas WAP em que contrataram, alegadamente de uma forma inadvertida, servicos de entretenimento, incluindo toques, jogos, concursos ou wallpapers;
- o preço dos serviços contratados implicará o pagamento de um valor semanal ou mensal, que:
  - no caso das ofertas pós-pagas, será cobrado na fatura do serviço de acesso à Internet móvel; e
  - no caso das ofertas pré-pagas, será descontado no saldo;
- os reclamantes terão alegadamente tomado conhecimento da situação através da receção de um SMS em que é confirmada a contratação do serviço ou apenas através de posterior verificação da fatura ou do saldo; e
- os reclamantes terão, em alguns casos, sido informados de que era necessário realizar uma chamada para um número de tarifa majorada para cancelar o serviço e, noutros, não terão recebido qualquer informação sobre como cancelá-lo.

A análise levada a cabo pela ANACOM sobre o enquadramento jurídico dos factos alegados pelos reclamantes apontou para as seguintes conclusões preliminares:

- trata-se de um serviço que, não sendo suportado num serviço fixo de telefone ou serviço telefónico móvel, nem prestado através de mensagem suportada em serviços de comunicações eletrónicas, não se enquadra no regime constante do Decreto-Lei n.º 177/99, de 21 de maio, na sua redação em vigor, o qual se aplica apenas aos serviços de audiotexto e aos serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem;
- não estando em causa a prestação de serviços de valor acrescentado baseados em mensagem, é também inaplicável o disposto nos n.ºs 3 a 7 do artigo 45.º da Lei das Comunicações Eletrónicas (LCE)1; e
- poderá aplicar-se o disposto no n.º 4 do artigo 9.º da Lei de Defesa do Consumidor², bem como o disposto no n.º 1 do artigo 28.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro3, na sua redação em vigor, sem que caiba à ANACOM fiscalizar o cumprimento das regras aí estabelecidas e sancionar os referidos incumprimentos.

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, na sua redação em vigor.

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup> Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na sua redação em vigor.

<sup>&</sup>lt;sup>3</sup> Regime jurídico aplicável aos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial.



Encontra-se ainda em curso a análise do enquadramento destes serviços, nomeadamente no âmbito do disposto na alínea f) do artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de março<sup>4</sup>, na sua redação em vigor — sendo que, nos termos deste diploma, a ANACOM dispõe de competências de fiscalização, de determinação de medidas cautelares e de sancionamento em razão da matéria (*cfr.* os respetivos artigos 19.º a 21.º) — e no âmbito do n.º 8 do artigo 45.º da LCE.

Considerando as conclusões preliminares acima referidas, por ofícios de 01.06.2017, a ANACOM deu conhecimento das reclamações que recebeu ao Banco de Portugal – para efeitos da aplicação da legislação cujo cumprimento lhe incumbe fiscalizar, nomeadamente considerando a relevância que estas possam assumir em matéria da prestação de serviços de pagamento –, à Direção-Geral do Consumidor e à Autoridade de Segurança Alimentar e Económica – face às respetivas atribuições e competências em matéria de proteção do consumidor.

Por ser fundamental para a apreciação, em curso, do enquadramento jurídico das situações reclamadas e tendo em vista analisar a possibilidade de, no âmbito das competências da ANACOM, poderem ser adotadas medidas para reforçar os direitos dos consumidores nesta matéria, no passado dia 07.09.2017, esta Autoridade pediu esclarecimentos aos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas que eram visados nas reclamações recebidas, relativos aos termos e condições dos contratos celebrados entre estes e as empresas que prestam os serviços em causa, às condições em que os serviços são cobrados aos assinantes, à transparência com que é feita essa cobrança, à forma como estão a ser resolvidas as reclamações dos assinantes e aos mecanismos implementados para deteção e reação a práticas irregulares adotadas pelas empresas que prestam os serviços em questão.

Neste contexto, a ANACOM entende ainda ser relevante assinalar que a conflitualidade registada sobre esta matéria e conclusões quanto à eventual insuficiência do quadro legal atual suscitam a premência de se ponderar a oportunidade de legislar sobre os seguintes pontos:

 necessidade de se assegurar que não são cobrados outros serviços ou bens na fatura ou no saldo dos serviços de comunicações eletrónicas, sem que o utilizador destes serviços tenha dado o seu consentimento expresso a essa cobrança, procedendo à alteração da LCE; e

<sup>&</sup>lt;sup>4</sup> Regime jurídico aplicável às práticas comerciais desleais.



 necessidade de alargar o regime de proteção dos utilizadores a novas modalidades de serviços de valor acrescentado e de rever o regime dos serviços já abrangidos pelas atuais regras, procedendo à quinta revisão do Decreto-Lei n.º 177/99, de 21 de maio.

Nesse sentido, recebidos os esclarecimentos que foram solicitados aos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas e com a brevidade possível, a ANACOM avaliará a necessidade de propor a adoção de eventuais medidas legislativas.

Por esta razão, esta Autoridade deu, nesta data, conhecimento da presente resposta ao Gabinete do Secretário de Estado das Infraestruturas.

Refere-se, por fim, que a Direção-Geral do Consumidor divulgou, a 08.06.2017, no seu Portal do Consumidor, um alerta sobre os serviços WAP, que contou com a colaboração da ANACOM. Esta Autoridade publicou também, em 28.06.2017, no seu Portal do Consumidor, um destaque sobre esta matéria, acessível em <a href="http://www.anacom-consumidor.com/-/foi-faturado-ou-viu-o-seu-saldo-descontado-por-conteudos-da-internet-que-nao-solicitou-">http://www.anacom-consumidor.com/-/foi-faturado-ou-viu-o-seu-saldo-descontado-por-conteudos-da-internet-que-nao-solicitou-</a>.

Estamos inteiramente disponíveis para o esclarecimento de quaisquer outros aspetos que sejam necessários para a análise do assunto em referência.

Com os melhores cumprimentos,

JOÃO CADETE DE MATOS
Presidente do Conselho de Administração