

Relatório Final

Petição n.º 291/XIII/2.ª

Petição n.º 362/XIII/2.ª

Relator: Deputado Ernesto Ferraz (BE)

Petição n.º 291/XIII/2.ª:

**1.º Peticionário: Pedro Miguel Andrade
Marques Almeida Ribeiro**

Petição Individual

Petição n.º 362/XIII/2.ª:

**1.º Peticionário: Rui Pedro Patrício
Cabrita Martins**

N.º de assinaturas: 1033

Petição n.º 291/XIII/2.ª – Solicita a criação de legislação no âmbito da proteção do consumidor, no âmbito de subscrições de serviços de aquisição de *APPs* e outros conteúdos em *APPs Stores* e outras lojas online.

Petição n.º 362/XIII/2.ª – Solicitam legislação contra abusos de operadores de comunicações e empresas de subscrições de jogos, *APPs*, Vídeos, Música e *Wallpapers*.



Comissão de Economia, Inovação e Obras Públicas

ÍNDICE

I. NOTA PRÉVIA

II. OBJETO DA PETIÇÃO

III. ANÁLISE DA PETIÇÃO

IV. DILIGÊNCIAS EFETUADAS

VI. CONCLUSÕES E PARECER

Comissão de Economia, Inovação e Obras Públicas

I – Nota Prévia

a) Petição n.º 291/XIII/2.^a

A Petição n.º 291/XIII/2.^a, cujo seu único peticionário é o cidadão Pedro Miguel Andrade Marques Almeida Ribeiro, deu entrada na Assembleia da República a 31 de março de 2017, por via eletrónica, tendo sido endereçada à Assembleia da República, e remetida, a 11 de abril de 2017 à Comissão de Economia, Inovação e Obras Públicas para sua apreciação.

É uma petição individual, nos termos do estatuído no n.º 3 do artigo 4.º da Lei do Exercício do Direito de Petição (LEDP)¹.

b) Petição n.º 362/XIII/2.^a

A petição n.º 362/XIII/2.^a deu entrada na Assembleia da República a 19 de julho de 2017, foi endereçada ao Presidente da Assembleia da República, tendo sido despachada em 27 de julho à Comissão de Economia, Inovação e Obras Públicas para apreciação e respetiva tramitação, nos termos da Lei.

Trata-se de uma petição coletiva, nos termos do estatuído no n.º 3 do artigo 4.º da Lei do Exercício do Direito de Petição (LEDP)², com 1033 subscritores válidos sendo o seu primeiro peticionário o cidadão Rui Pedro Patrício Cabrita Martins.

De acordo com o disposto na alínea a) do n.º 1 do artigo 26.º da referida Lei, foi efetuada a publicação da petição, na íntegra, no Diário da Assembleia da República.

II. OBJETO DA PETIÇÃO

a) Petição n.º 291/XIII/2.^a

O peticionante vem solicitar à Assembleia da República que proceda à criação de legislação de proteção do consumidor no âmbito de subscrições de serviços de aquisição de *Apps*. O peticionante enquadrou este seu pedido na situação por si vivenciada e na de uma sua descendente, afirmando que ambos foram vítimas de burla ou furto através do telemóvel, uma vez que, sem o consentimento destes, foram subscritos serviços de aquisição de *Apps* e outros conteúdos em *App stores* e outras *lojas online*. Esclarece que,

^{1 e 2} Lei nº 43/90, de 10 de agosto (Lei do exercício do Direito de Petição), na redação dada pelas Leis 6/93, de 1 de março, 15/2003, de 4 de junho e 45/2007, de 24 de agosto e 51/2017, de 13 de julho.

Comissão de Economia, Inovação e Obras Públicas

apesar de ter procedido ao cancelamento do serviço, a situação, voltou a repetir-se. O Peticionante refere ter abordado o problema à sua operadora – VODAFONE –, bem como à ANACOM e à ASAE com vista a uma resolução definitiva do mesmo, mas tendo, apenas, conseguido resolver as situações já ocorridas. O peticionante reclama na sua petição a criação de «legislação que penalize e ponha cobro a esta verdadeira “roubalheira” do cidadão consumidor, bastante desprotegido nesta matéria», assinalando que procederá criminalmente contra incertos no Ministério Público.

b) Petição n.º 362/XIII/2.^a

Os peticionantes manifestam-se “CONTRA empresas de subscrições de jogos, APPs, Vídeos, Música e *Wallpapers* que faturam nos operadores sem consentimento dos clientes (*Opt-In* por defeito).”

Vêm pedir “uma LEI que acabe com estes abusos dos operadores de comunicações e das empresas de “subscrições de jogos, APPs, Vídeos, Música e *Wallpapers*”, “tornando - pelo menos, estes serviços em “*opt-in*” por defeito e “obrigando todos os operadores a permitirem este barramento a todos os clientes, o que atualmente, só alguns o permitem”.

III. ANÁLISE DA PETIÇÃO

a) Petição n.º 291/XIII/2.^a

O objeto está especificado, sendo o texto inteligível, o primeiro signatário está bem identificado, bem como foi registado o respetivo domicílio e estão preenchidos os requisitos formais e de tramitação constantes dos artigos 9.º e 17.º (exceto o mencionado) da Lei n.º 43/90, de 10 de agosto (Lei do exercício do Direito de Petição), na redação dada pelas Leis n.º 6/93, de 1 de março, n.º 15/2003, de 4 de junho, e n.º 45/2007, de 24 de agosto.

Não é obrigatório apreciar a petição em plenário, conforme alínea a) do n.º 1 do artigo 24.º da LEDP.

b) Petição n.º 362/XIII/2.^a

O objeto está especificado, sendo o texto inteligível, o primeiro signatário está identificado, bem como o respetivo domicílio, e estão preenchidos os requisitos formais e de tramitação constantes dos artigos 9.º e 17.º da LEDP quanto à forma da petição e tramitação das petições dirigidas à Assembleia da República.

Comissão de Economia, Inovação e Obras Públicas

É obrigatória a publicação no Diário da Assembleia da República e foi efetuada em 18/10/2017 [DAR II série B N.º 5/XIII/3 2017.10.18 (pág. 25-25)] nos termos da alínea a) do n.º 1 do artigo 26.º LEDP.

É obrigatória a audição do primeiro subscritor, que foi promovida em 24/01/2018, nos termos n.º 1 do artigo 21.º da LEDP.

Não é obrigatório apreciar a petição em plenário, conforme alínea a) do n.º 1 do artigo 24.º da LEDP.

IV. DILIGÊNCIAS EFETUADAS

a) Petição n.º 291/XIII/2.^a

Como petição individual, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 21.º da LEPD, não foi ouvido o peticionário, mas foi efetuado um pedido de informação sobre o conteúdo da Petição em apreço à Autoridade que regula o setor das Comunicações – ANACOM –, a 28 de abril de 2017, cuja resposta se obteve a 25 de setembro e consultável através do link <http://arnet/sites/XIIILeg/COM/6CEIOP/DocumentosPeticao/02235e57-890f-4ece-b3e0-18209bdeedf1c.pdf> e de cujo teor se extraem as seguintes considerações: 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 consciência de os ter solicitado; os dados de reclamações registados pela ANACOM no primeiro quadrimestre de 2017 eram de 526 reclamações, equivalente a 2,1% do total de reclamações, e significando um aumento de 147% face a igual período do ano anterior.

Perante o que considera práticas comerciais desleais, a ANACOM dispõe de competências de fiscalização, de determinação de medidas cautelares e de sancionamento em razão da matéria com fundamento jurídico no DL n.º 57/2008, de 26 de março, para salvaguarda dos direitos do consumidor. Todavia, a ANACOM entende ser “relevante assinalar que a conflitualidade registada sobre esta matéria e conclusões quanto a eventual insuficiência do quadro legal atual suscitam a premência de se ponderar a oportunidade de legislar sobre os seguintes pontos: necessidade de 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 necessidade de alargar o regime de proteção dos

Comissão de Economia, Inovação e Obras Públicas

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”.

A ANACOM solicitou esclarecimentos aos prestadores de comunicações eletrónicas para posterior avaliação da necessidade de propor a adoção de eventuais medidas legislativas sobre esta matéria, dando, também, conhecimento ao Gabinete do Secretário de Estado das Infraestruturas da resposta dada a esta Comissão.

A ANACOM refere que a Direção Geral do Consumidor divulgou, a 8 de junho de 2017, no seu Portal do consumidor, um alerta sobre os serviços *WAP*, que contou com a sua colaboração, tendo a própria ANACOM, a 28 de junho de 2017, no seu Portal do Consumidor publicado um destaque sobre esta matéria.

Posteriormente, a ANACOM remeteu à Assembleia da República, a 6 de novembro de 2017, a recomendação feita às empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas relativamente aos serviços de *WAP Billing*, consultável em: <http://arnet/sites/XIII/leg/COM/6CEIOP/DocumentosPeticao/f26bb3ad-95fe-4cea-be78-b6533587b627.pdf>.

Por fim, em maio de 2018, a Associação dos operadores de Comunicações Eletrónicas – APRITEL – apresentou uma iniciativa de Autorregulação que aprova um Código de Conduta dos Operadores de Comunicações Eletrónicas aplicável aos Serviços *WAP Billing*, subscrito ao momento pelos Operadores MEO, NOS, VODAFONE e NOWO. Código de Conduta que define um conjunto de princípios, regras e procedimentos destinados a assegurar a proteção dos interesses dos utilizadores, no âmbito dos processos de subscrição, faturação e cobrança deste tipo serviços.

b) Petição n.º 362/XIII/2.^a

As diligências promovidas foram a audição de uma delegação dos peticionantes.

A audição aos peticionantes Rui Pedro Patrício Cabrita Martins, Manuela Rodrigues e Paulo Cruz ocorreu a 24 de janeiro de 2018 e marcaram presença os deputados Paulino Ascensão (BE) e Joel Sá (PSD) e a deputada Hortense Martins (PS).

O primeiro peticionante, Rui Martins interveio e alegou que: a filha tinha sido vítima deste abuso mas que optou por não pagar; em Portugal há entre 5,1 e 6 milhões de smartphones, dos quais 1/3 tiveram que pagar a subscrição; a empresa líder em Portugal

Comissão de Economia, Inovação e Obras Públicas

usa vários nomes: Mobibox, Go4 mobility, etc; é criada fidelização forçada que não é afastada pela lei; relatou a disseminação da informação/telefone várias vezes; a média destes casos são cerca de 8%; o volume de negócios são 300 milhões €/ano e livre de impostos; não há burla, há lacuna legal; as comunicações à Assembleia da República não são respondidas e tem dificuldade em falar com os Deputados, tendo insistido neste aspeto.

A deputada Hortense Martins (PS) usou da palavra e agradeceu a vinda e o ato de cidadania da petição; recordou a audição pela Comissão dos vogais indigitados da ANACOM, em que levantou esta questão e houve sensibilidade para esta área; notou a dificuldade em defender o Consumidor e a admissão pelas operadoras de números anónimos, o que não devia ocorrer, e também que apenas na fatura se detetam estes casos; apontou para a intervenção da Reguladora; garantiu que continuará a estar atenta e notou que a Petição poderia ter apresentação diversa e mais completa.

O deputado Joel Sá (PSD) cumprimentou e agradeceu a apresentação da Petição, valorizou a petição como contato com os Deputados e explicou que o PSD tem apresentado iniciativas para a defesa do Consumidor e estão sensíveis para estas questões para as quais devem ser apresentadas queixas à ANACOM. Agradeceu que lhes sejam entregues outras queixas, no que foi acompanhado pela deputada Hortense Martins.

O deputado Paulino Ascensão (BE) perguntou se também foi feita outra queixa, enquadrando a necessidade da regulação para proteção dos Consumidores, situação aumentada com as privatizações e fez notar que a petição é meio de comunicação com os Deputados.

Em resposta às intervenções dos deputados o peticionante Rui Martins referiu que o Presidente da Comissão tinha dito no programa de informação “sexta às 9” que faria algo até fim de fevereiro e considerou que deveria haver possibilidade de apresentar petições *online* na Assembleia da República. Afirmou que a ANACOM se considera incompetente e que também se queixou à ASAE, Provedor de Justiça, a vários da Mobibox, Vodafone e à Comissão Europeia.

A Peticionante Manuela Rodrigues considerou que há panaceia entre várias entidades que lucram com estas atividades, referindo-se à Mobibox e GO4mobility, e que há conflito de interesses porque a Mobibox pertence à GO4mobility, que deverá ser separada, com receitas repartidas – 5%-GO4mobility, 45%-Mobibox e 50%-operadoras – ganhando milhões, razão para não terem interesse em impedir este fenómeno. Prosseguiu

Comissão de Economia, Inovação e Obras Públicas

considerando que tudo isto pode ser regulado e que não pode haver conflito de interesses e haver caso configurado de burla, sobretudo perante pessoas sem literacia de internet. Citou a APRITEL que não resolveu este problema dos seus associados, a ASAE que já multou a GO4mobility em 35 mil €, mas que compensa pagar multas e referiu-se à intervenção do Presidente da Comissão no “sexta às 9”, discordando quanto à iliteracia digital que se verifica. A peticionante enviou documento que se anexa.

Concluiu o deputado relator e agradeceu aos peticionantes a disponibilidade para a audição e o ato cívico de terem apresentado a petição.

V. CONCLUSÕES E PARECER

a) Petição n.º 291/XIII/2.^a

Face ao exposto, a Comissão de Economia, Obras Públicas e Inovação é de parecer que:

1. O objeto da petição está especificado e estão presentes os requisitos formais de tramitação constantes da LEDP;
2. Sendo a Petição subscrita por um único Peticionante, não é obrigatória a sua apreciação em Plenário nos termos da alínea a) do n.º 1 do artigo 24.º da LEDP nem obrigatória a publicação em Diário da Assembleia da República, conforme decorre do n.º 1 do artigo 26.º da LEDP;
3. Deverá a Comissão remeter cópia da Petição e deste relatório aos grupos parlamentares para eventuais iniciativas próprias nos termos das alíneas c) e d) do n.º 1 do artigo 19.º da LEDP;
4. O presente Relatório deverá ser remetido ao Senhor Presidente da Assembleia da República, nos termos do n.º 11 do artigo 17.º da LEDP;
5. Deverá a presente petição ser arquivada, com conhecimento do peticionário, nos termos da alínea m) do n.º 1 do artigo 19.º da LEDP.

b) Petição n.º 362/XIII/2.^a

Face ao exposto, a Comissão de Economia, Inovação e Obras Públicas é de parecer que:

Comissão de Economia, Inovação e Obras Públicas

1. O objeto da petição está especificado e estão presentes os requisitos formais de tramitação constantes no artigo 9.º da LEDP;
2. Não é obrigatório apreciar a petição em plenário, de acordo com a alínea a) do n.º 1 do artigo 24.º da LEDP;
3. Deverá a Comissão remeter cópia da Petição e deste relatório aos grupos parlamentares para eventuais iniciativas próprias nos termos das alíneas c) e d) do n.º 1 do artigo 19.º da LEDP;
4. O presente relatório deverá ser remetido ao senhor Presidente da Assembleia da República nos termos do n.º 11 do artigo 17.º da LEDP;
5. Não havendo utilidade em desenvolver outras diligências, a petição deve ser arquivada nos termos da alínea m) do n.º 1 do artigo 19.º da LEDP.

Palácio de S. Bento, 26 de setembro de 2018

O Deputado relator



(Ernesto Ferraz)

O Presidente da Comissão



(Hélder Amaral)