

## **PROJETO DE LEI N.º 818/XIII/3.<sup>a</sup>**

### **ALTERA A LEI DAS COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS**

#### **Exposição de motivos**

A evolução dos serviços de comunicações eletrónicas e o consumo acentuado de serviços de comunicações eletrónicas constituem dois traços inquestionáveis dos nossos tempos.

Neste campo, a legislação deve, dentro do possível, acompanhar as modernas tendências, assim como a resposta dada pelos fornecedores de tais serviços.

As comunicações eletrónicas consubstanciam um dos tipos de serviços públicos essenciais previstos na Lei n.º 23/96, de 26 de julho, os quais são acessíveis a consumidores e não consumidores, sendo o regime jurídico aí previsto invocável por todos os beneficiários dos serviços, independentemente da sua qualidade de consumidor, ou não.

Importa, por isso, proceder-se à aclaração de alguns conceitos e redações que, salvo melhor opinião, não ficaram suficientemente claras aquando das últimas alterações legislativas à Lei das Comunicações Eletrónicas, aprovada pela Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro.

A título de exemplo, entende o Grupo Parlamentar do Partido Social Democrata (PSD) que deve evitar-se a utilização de designações diversas ao longo do diploma, geradoras de confusão nos destinatários e seus aplicadores, fruto das técnicas legislativas diversas adoptadas ao longo das múltiplas alterações que aquele diploma já conheceu, bem como deve proceder-se à homogeneização do regime jurídico de modo a que todos os utentes consumidores ou não, tenham idênticos direitos.

Por isso, considera-se que será de adotar uma única designação ao longo de todo o diploma legal, a de “*utente*” e homogeneizar o regime jurídico.

Assim, nos termos constitucionais e regimentais aplicáveis, os Deputados do PSD, abaixo assinados, apresentam o seguinte Projeto de Lei:

### **Artigo 1.º**

#### **Objeto**

A presente lei altera a Lei das Comunicações Eletrónicas, aprovada pela Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro.

### **Artigo 2.º**

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

Os artigos 3.º, 47.º, 47.º-A e 48.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, retificada pela Declaração de Retificação n.º 32-A/2004, de 10 de abril, alterada pelo Decreto-Lei n.º 176/2007, de 8 de maio, pela Lei n.º 35/2008, de 28 de julho, pelo Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio, pelo Decreto-Lei n.º 258/2009, de 25 de setembro, pela Lei n.º 46/2011, de 24 de junho, pela Lei n.º 51/2011, de 13 de setembro, pela Lei n.º 10/2013, de 28 de janeiro, pela Lei n.º 42/2013, de 3 de julho, pelo Decreto-Lei n.º 35/2014, de 7 de março, pela Lei n.º 82-B/2014, de 31 de dezembro, pela Lei n.º 127/2015, de 3 de setembro, pela Lei n.º 15/2016, de 17 de junho e pelo Decreto-Lei n.º 92/2017, de 31 de julho, passam a ter a seguinte redação:

### **«Artigo 3.º**

(...)

*a)* (...);

*b)* (...);

*c)* (...);

*d)* (...);

*e)* «Utente» a pessoa singular ou coletiva, consumidor, ou não, que é parte num contrato celebrado com o prestador de serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público para o fornecimento desses serviços, independentemente da designação que lhe for dada na lei;

*f)* (...);

*g)* (...);

*h)* (...)

*i)* (...)

*j)* anterior al. *l*);

*l)* anterior al. *m*);

*m)* anterior al. *n*);

*n)* anterior al. *o*);

*o)* anterior al. *p*);

*p)* anterior al. *q*);

*q)* anterior al. *r*);

*r)* anterior al. *s*);

*s)* anterior al. *t*);

*t)* anterior al. *u*);

*u)* anterior al. *v*);

*v)* anterior al. *x*);

*x)* anterior al. *z*);

*z)* anterior al. *aa*);

*aa)* anterior al. *bb*);

*bb)* anterior al. *cc*);

*cc)* anterior al. *dd*);

*dd)* anterior al. *ee*);

*ee)* anterior al. *ff*);

*ff)* anterior al. *gg*);

*gg)* anterior al. *hh*);

*hh)* anterior al. *ii*);

*ii)* anterior al. *jj*);

- jj)* anterior al. ll);
- ll)* anterior al. mm);
- mm)* anterior al. nn);
- nn)* anterior al. oo);

## 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 utentes, explicitando, detalhadamente, os seus preços e demais encargos, bem como, quando aplicável, os relativos à cessação dos contratos.

2 – (...):

*a)* (...)

*b)* (...):

*i)* (...)

*ii)* (...)

*c)* (...):

*i)* (...)

*ii)* (...)

*iii)* (...)

*iv)* Encargos decorrentes da cessação do contrato, incluindo a devolução de equipamentos ou com penalizações por cessação antecipada por iniciativa dos utentes;

*d)* (...)

*e)* (...)

*f)* (...)

*g)* (...).

3 – (...)

4 – As informações publicadas pelas empresas nos termos dos números anteriores podem ser utilizadas gratuitamente para efeitos de venda ou disponibilização de guias interativos ou outros mecanismos de informação e comparação de condições de oferta que permitam aos utente e demais utilizadores finais uma avaliação isenta do custo de padrões alternativos de consumo.

5 – (...)

#### Artigo 47.º-A

##### Obrigação de prestar informações aos utentes

1 – Sem prejuízo das informações publicadas nos termos do artigo 47.º, a ARN pode determinar às empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público a prestação de informações aos utentes sobre:

*a)* (...)

*b)* (...)

*c)* (...)

*d)* (...)

*e)* (...)

*f)* Características dos produtos e serviços destinados a utentes portadores de deficiência, quando aplicável.

*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 utente.

2 – Compete à ARN fixar a forma e periodicidade da comunicação ao utente das informações referidas no número anterior, podendo determinar, no caso das informações previstas na alínea *a)*, que, relativamente a certas categorias de serviços, a comunicação dos preços é assegurada imediatamente antes de a chamada ser efetuada.

3 – As empresas referidas no n.º 1 que estabeleçam com os seus utentes períodos de fidelização são obrigadas a fornecer-lhes, através dos meios que habitualmente utilizam na sua comunicação regular com os mesmos, no momento e sempre que tal seja solicitado, toda a informação relativa à duração remanescente do seu contrato, bem como o valor associado à rescisão antecipada do mesmo.

4 – As empresas referidas no n.º 1 são obrigadas a fornecer aos utentes, mediante solicitação das autoridades públicas competentes, sem quaisquer encargos e quando adequado, informações de interesse público, utilizando os meios que habitualmente utilizam na sua comunicação regular com esses utentes.

5 – (...)

a) (...)

b) Assegurar, no caso das vendas presenciais, através de qualquer meio escrito, que o utente é convenientemente informado dos períodos de vigência acordados.

6 – (...)

7 – (...)

#### Artigo 48.º

(...)

1 – (...):

a) (...)

b) (...)

c) (...)

d) (...)

e) (...)

f) (...)

g) (...)

h) Os sistemas de indemnização ou de reembolso dos utentes, aplicáveis em caso de incumprimento dos níveis de qualidade de serviço previstos no contrato;

i) (...)

j) (...)

- l)* Indicação expressa da vontade do utente sobre a inclusão ou não dos respetivos elementos pessoais nas listas telefónicas e sua divulgação através dos serviços informativos, envolvendo ou não a sua transmissão a terceiros, nos termos da legislação relativa à proteção de dados pessoais;
- m)* Indicação da possibilidade de inscrição dos dados do utente na base de dados prevista no artigo 46.º;
- n)* (...)
- o)* Medidas de proteção do utente contra riscos para a segurança pessoal, para a privacidade e para os dados pessoais.

2 – (...):

- a)* Eventual período de fidelização, cuja existência depende da atribuição de qualquer vantagem ao utente, expressamente identificada e quantificada, associada à subsidiação de equipamentos terminais, à instalação e ativação do serviço ou a outras condições promocionais;
- b)* (...)
- c)* Eventuais encargos decorrentes da cessação antecipada do contrato durante o período de fidelização, por iniciativa do utente, 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 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, ficando o utente vinculado apenas depois de assinar proposta contratual ou enviar o seu consentimento escrito ao fornecedor de bens ou prestador de serviços.

4 – As empresas que oferecem redes e ou serviços de comunicações eletrónicas não podem opor-se à denúncia dos contratos por iniciativa dos utentes, com fundamento na existência de um período de fidelização e, no caso previsto no número anterior, no podem exigirem quaisquer encargos por incumprimento de tal período se não possuírem prova da manifestação de vontade do utente aí prevista.

5 – A duração total do período de fidelização nos contratos de prestação de serviços de comunicações eletrónicas celebrados com utentes 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:

- a) Por vontade expressa do utente, for contratada a disponibilização subsidiada de novos equipamentos terminais ou a oferta de condições promocionais devidamente identificadas e quantificadas e que, em caso algum, podem abranger vantagens cujos custos já foram recuperados em período de fidelização anterior; ou, cumulativamente:
- b) As alterações contratuais impliquem a atualização de equipamentos ou da infraestrutura tecnológica;
- c) Haja uma expressa aceitação por parte do utente.

7 – Qualquer suporte duradouro, incluindo gravação telefónica, relacionado com a celebração, alteração ou cessação do contrato de comunicações eletrónicas deve ser conservado pelas empresas pelo período previsto na alínea *a)* do n.º 5 do artigo 47.º-A e disponibilizado à ARN ou ao utente sempre que tal seja requerido por uma ou outro.

8 – (...)

- a) (...)
- b) De forma facilmente acessível pelos utentes, 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 – (...)

10 – As empresas não podem estabelecer condições contratuais desproporcionadas ou procedimentos de resolução dos contratos excessivamente onerosos e desincentivadores da mudança de prestador de serviço por parte do utente, cabendo a fiscalização das mesmas à ARN.

11 – Os encargos pela cessação antecipada do contrato com período de fidelização, por iniciativa do utente, devem ser proporcionais à vantagem que lhe foi conferida, identificada e quantificada no contrato celebrado, não podendo, em consequência,



corresponder automaticamente à soma do valor das prestações vincendas à data da cessação, nem ultrapassar os custos que o fornecedor teve com custos associados à subsídio de equipamentos terminais, à instalação e ativação do serviço ou a outras condições promocionais., sendo, ainda, proibida a cobrança de qualquer contrapartida a título indemnizatório ou compensatório.

12 – 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, reembolsando o utente ao prestador do serviço o valor da vantagem concedido proporcional ao tempo de fidelização já decorrido ou que ainda falte decorrer à data da cessação do contrato, conforme aquele que for mais baixo.

13 – 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 que vinham a ser praticados àquela data.

14 – 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 utentes a proposta de alteração, por forma adequada, com uma antecedência mínima de 30 dias, devendo simultaneamente informar os utentes do seu direito de rescindir o contrato sem qualquer encargo, 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 utentes.

15 – anterior n.º 17

16 – anterior n.º 18

17 – anterior n.º 19

18 - anterior n.º 20».

### **Artigo 3.º**

#### **Produção de efeitos**

A presente lei produz efeitos no dia seguinte ao da sua publicação.



Palácio de São Bento, 2 de abril de 2018.

Os Deputados do PSD,

Emídio Guerreiro

Paulo Rios

Joel Sá

Maria Fátima Ramos

Carlos Silva

Cristóvão Norte

Helga Correia

Luís Campos Ferreira

Virgílio Macedo

António Costa Silva

António Topa

Bruno Coimbra

Carla Barros

Luís Leite Ramos

Luís Vales

Nuno Serra

Paulo Neves

Pedro Pinto