

PETIÇÃO N.º 338/XII/3.^a, DECO
Adoção de legislação que reduza o prazo máximo legal
de fidelização (24 meses) e imponha critérios/limites
aos encargos cobrados aos consumidores

COMISSÃO PARLAMENTAR DE ECONOMIA E OBRAS PÚBLICAS, AR
23 DE SETEMBRO, 2014

AUDIÇÃO DA
ANACOM – AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

- 1. Petição da DECO**
- 2. Enquadramento legal**
- 3. Situação atual**
- 4. Intervenção da ANACOM**
- 5. Exemplos de outros países**

1. Petição da DECO

Petição da DECO

- ➔ *“Alteração do n.º 3 do artigo 48.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, reduzindo-se o **período máximo de 24 meses**, atualmente permitido, fomentando a liberdade de escolha e de mudança por parte do consumidor”*
- ➔ *“**Criação de uma norma** que preveja, expressa e taxativamente, os **critérios subjacentes** à determinação de **eventuais encargos suportados pelo consumidor em virtude da rescisão antecipada do contrato**”*
- ➔ *“**Criação de uma norma** que introduza **fatores de razoabilidade e proporcionalidade** no que diz respeito ao **valor dos encargos a suportar pelo consumidor em virtude da rescisão do contrato durante o período contratual mínimo, por forma a que este, no limite, apenas esteja obrigado a suportar as reais contrapartidas existentes no momento da denúncia do contrato**”*

2. Enquadramento legal

Períodos de fidelização

Limite máximo permitido

- ➔ **“Os contratos de prestação de serviços de comunicações electrónicas celebrados com consumidores *não podem estabelecer um período de duração inicial superior a 24 meses.*”**

(art. 48.º, n.º 3, Lei das Comunicações Eletrónicas - LCE)

- ➔ **Resulta de transposição da Diretiva Serviço Universal:** “Os Estados-Membros devem assegurar que os contratos celebrados entre consumidores e empresas que forneçam serviços de comunicações electrónicas *não estipulem um compromisso inicial superior a 24 meses (...)*”

(art. 30.º, n.º 5 da Diretiva Serviço Universal)

- ➔ **Decreto-Lei n.º 56/2010, de 1 de junho**

“O *período de fidelização não pode ter duração superior a 24 meses.*”

(art. 4.º do Decreto-Lei n.º 56/2010)

Períodos de fidelização

- ➔ Dos **contratos** “(...) devem obrigatoriamente constar, de forma clara, exaustiva e facilmente acessível, os seguintes elementos (...) a **duração do contrato**, as **condições de renovação**, de **suspensão e de cessação** dos serviços e do contrato”

(art. 48, n.º 1, g) da LCE)

- ➔ “A **informação relativa à duração dos contratos** deve incluir indicação da existência de **períodos contratuais mínimos** associados, designadamente, à oferta de **condições promocionais**, à **subsidição do custo de equipamentos terminais** ou ao pagamento de encargos decorrentes da portabilidade de números e outros identificadores, bem como indicar eventuais **encargos** decorrentes da **cessação antecipada** do contrato por iniciativa do assinante, nomeadamente em consequência da recuperação de custos associados à subsidição de equipamentos terminais.”

(art. 48.º, n.º 2 da LCE)

Períodos de fidelização

Decreto-Lei n.º
56/2010 (art. 2.º)

“1 - É proibida a cobrança de qualquer contrapartida pela prestação do serviço de desbloqueamento dos equipamentos (...), findo o período de fidelização contratual.

2 - Durante o período de fidelização, pela resolução do contrato e pelo desbloqueamento do equipamento, é proibida a cobrança de qualquer contrapartida de valor superior a:

a) 100 % do valor do equipamento à data da sua aquisição ou posse, sem qualquer desconto, abatimento ou subsídio, no decurso dos primeiros seis meses daquele período, deduzido do valor já pago pelo utente, bem como de eventual crédito do consumidor face ao operador de comunicações móveis;

b) 80 % do valor do equipamento (...), após os primeiros seis meses daquele período, (...) [calculado nos termos da alínea a)];

c) 50 % do valor do equipamento (...), no último ano do período de fidelização, (...) [calculado nos termos da alínea a)].

3 - É proibida a cobrança de qualquer contrapartida, para além das referidas no número anterior, a título indemnizatório ou compensatório pela resolução do contrato durante o período de fidelização. (...).”

Períodos de fidelização

- ➔ “As empresas que prestam serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público **devem oferecer** a todos os utilizadores a possibilidade de celebrarem contratos pelo **prazo de 12 meses.**”

(art. 48.º, n.º 4 da LCE)

- ➔ “Sem prejuízo da existência de períodos contratuais mínimos, nos termos do número anterior, as empresas não devem estabelecer **condições contratuais desproporcionadas** ou procedimentos de resolução dos contratos **excessivamente onerosos e desincentivadores** da mudança de prestador de serviço por parte do assinante.”

(art. 48.º, n.º 5 da LCE)

Novo pacote regulamentar

Proposta de Regulamento “Continente Conectado”

➔ Após 1.ª leitura do Parlamento Europeu, **propõe-se introduzir na Diretiva Serviço Universal (DSU):**

“Artigo 20.º DSU

1. (...) O contrato especificará, no mínimo, as seguintes informações: (...)

(b) As principais características dos serviços prestados, incluindo nomeadamente: (...)

(v) todas as restrições que o fornecedor impõe à utilização dos equipamentos terminais fornecidos, **incluindo informação sobre como desbloquear o equipamento terminal, e encargos envolvidos se o contrato for rescindido antes do final do período contratual mínimo;** (...)

(e) A duração do contrato e as condições de renovação e cessação dos serviços e do contrato, incluindo:

(i) **qualquer utilização ou duração mínima exigida para se poder usufruir de condições promocionais;** (...)

(iii) **eventuais encargos** decorrentes da cessação antecipada do contrato, incluindo a **recuperação dos custos associados aos equipamentos terminais**, com base nos métodos habituais de cálculo da **depreciação**, e **outras vantagens promocionais, numa base pro rata temporis;**”

Novo pacote regulamentar

Proposta de Regulamento “Continente Conectado”

“Artigo 20.º-A

Duração e rescisão dos contratos

1. Os Estados-Membros devem assegurar que a duração máxima dos contratos celebrados entre os consumidores e os fornecedores de comunicações eletrónicas públicas seja de 24 meses. Os fornecedores de comunicações eletrónicas públicas devem oferecer aos utilizadores finais a possibilidade de celebrar contratos de **12 meses.**”

3. Situação atual

A ANACOM recebe e procede ao tratamento de reclamações e de outras solicitações que lhe são dirigidas diretamente ou que recebe por via do regime jurídico do livro de reclamações

- Em 2013, a ANACOM recebeu **63.822** reclamações
- **81%** dessas reclamações foram sobre serviços de comunicações eletrónicas
- A maioria dessas reclamações (**53,87%**) refere-se a **condições contratuais**, o que abrange períodos de fidelização, alteração das condições contratuais, informação prestada antes de contratar, suspensão do serviço, cancelamento e ligação inicial de serviços
- Dados do 1.º semestre de 2014 confirmam esta tendência

3. Situação atual

Sobre períodos de fidelização, quais os aspetos mais reclamados junto da ANACOM?

Assunto	Reclamações	
	2013	2014 (1.º semestre)
Falta/desconformidade da informação sobre períodos de fidelização	2.353	1.250
Duração do período de fidelização	158	94
Aplicação de períodos de fidelização em situações diversas (desemprego, emigração, alteração das condições contratuais, desbloqueamento, etc.)	2.906	1.459
Total	5.417	2.803
% no total de reclamações sobre comunicações eletrónicas	9%	9%

- ➔ Os dados apontam para que, de entre os aspetos mais reclamados, a **duração do período contratual mínimo seja o menos expressivo**
- ➔ Ao mesmo tempo, a ANACOM constata que é **prática habitual** dos operadores fixarem como encargo decorrente da cessação antecipada do contrato o valor correspondente à soma das **mensalidades vincendas**. Recentemente **foram introduzidas mudanças nestas práticas**.

4. Intervenção da ANACOM

Deliberação sobre os contratos

Revisão de 2008
reforçou obrigações de
disponibilização de
informação contratual

O **conteúdo obrigatório dos contratos** com períodos de fidelização associados passou a incluir:

- a) “A **justificação do período de fidelização** pela concessão de contrapartidas ou benefícios ao cliente, designadamente, como resultado da subsidiação de equipamento, de custos de angariação ou de custos de ativação do serviço ou de descontos contratados;
- b) “A **duração** do período de fidelização;
- c) Caso a contrapartida consista num equipamento que esteja bloqueado, **a indicação do custo do desbloqueio**;
- d) A **indicação de um meio simples e expedito** através do qual o cliente possa, a todo o momento, saber **quando se conclui** o período de fidelização e **qual o valor** que terá que pagar se denunciar antecipadamente o contrato;
- e) A **indicação da forma de cálculo do valor** que o cliente deve pagar em caso de rescisão antecipada do contrato; e
- f) Cláusula que estipule que, em caso de pagamento do valor dos benefícios que foram inicialmente concedidos, no final do período de permanência ou em caso de rescisão antecipada do contrato, **o cliente tem direito ao desbloqueio do equipamento pelo preço que constar inicialmente do contrato** e que não lhe pode ser exigido a nenhum título qualquer quantia suplementar”

Deliberação sobre as condições de oferta

Revisão de 2011
reforçou obrigações de
disponibilização de
informação pré-
contratual

Deliberação sobre cessação contratual

2012

Nos **websites e pontos de venda** das empresas deve ser feita a “(...) **advertência** de que a prestação de serviços **está condicionada** à aceitação de períodos contratuais mínimos, o que deverá ser sempre feito com a relevância, **em termos de destaque e tamanho da letra**, que seja conferida ao **preço do serviço**.”

(...) Deve ser disponibilizada também **informação clara** sobre:

- A **duração** do período contratual mínimo e as **condições aplicáveis em caso de rescisão** do contrato antes de decorrido aquele período; e
- Quando o período contratual mínimo tiver como justificação a venda de equipamento em condições especiais, devem indicar-se as características do equipamento, nomeadamente, se este está bloqueado ou não, o preço respetivo e as condições do desbloqueamento, bem como o preço do equipamento bloqueado e desbloqueado.”

- ➔ As empresas **não podem condicionar a denúncia do contrato** a requisitos procedimentais para além dos previstos na decisão da ANACOM, que visa a sua simplificação
- ➔ Na sequência de pedido do assinante, “(...) as **empresas** devem, no **prazo máximo de 5 dias úteis** (...), confirmar a denúncia do contrato”
- ➔ “As empresas devem **no prazo de 3 dias úteis** (...), solicitar ao assinante o envio da informação ou documentação em falta.”

4. Intervenção da ANACOM

Cronologia e medidas adotadas

ANACOM

Opções de revisão da deliberação sobre os contratos

Consulta 2014

- ➔ A melhoria da **qualidade da informação** que é prestada aos utilizadores é fundamental para que os mesmos possam fazer as **escolhas mais adequadas de produtos e serviços**, com especial destaque para os períodos de fidelização
- ➔ A ANACOM pretende avançar com a criação de uma **ficha de informação simplificada (FIS)**, a ser entregue antes da celebração do contrato e atualizável em caso de alterações ao mesmo. Trata-se de **um formulário pré-definido** que contém **informação simples e normalizada** relativamente aos elementos essenciais da oferta
- ➔ A melhoria da qualidade da informação passa também pela utilização de uma **terminologia comum** e uma **linguagem mais simples** para facilitar a sua compreensão pelos consumidores

5. Exemplos de outros países

5. Exemplos de outros países

País	Período de fidelização máximo (meses)	Obrigatoriedade de opções de 12 meses	Limite máximo de penalização por cessação antecipada/compensação por equipamento subsidiado
Alemanha	24	Sim	Não regulado
Áustria	24	Sim	-
Bélgica	24	Sim	Sim
Brasil	12 (consumidores)	-	Não regulado
Espanha	Não regulado	Não regulado	Não regulado
Finlândia	24	Sim	Não regulado
França	24	Sim	Sim
Holanda	24	Sim	Não regulado
Hungria	24	Sim	Sim
Itália	24	Sim	Sim
Malta	Não regulado	Não regulado	Não regulado
Polónia	24	Sim	Sim
Reino Unido	24	Sim	Não regulado
República Checa	24	Sim	-
Suécia	24	Sim	Não regulado

Conclusões

- ➔ A maioria dos países analisados dispõe de normas que impõem 24 meses como período máximo de duração inicial dos contratos, bem como estabelecem a obrigatoriedade de disponibilização, por parte dos operadores, de opções de 12 meses
- ➔ A maioria dos países analisados não tem regulamentado qualquer limite máximo de penalização por cessação antecipada, nem estabelece critérios para o cálculo da compensação por equipamento subsidiado
- ➔ A legislação portuguesa apenas aborda a questão do cálculo das penalizações por cessação antecipada no caso de equipamentos subsidiados, através do Decreto-Lei n.º 56/2010

www.anacom.pt