



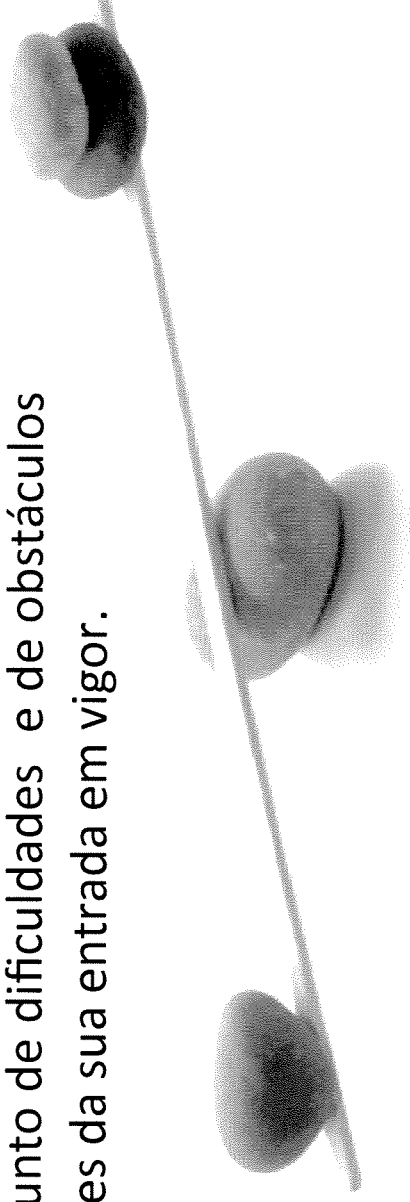
# Audição com Comissão Economia e Obras Públicas

7 de fevereiro de 2013

## CONSIDERAÇÕES GERAIS

# Introdução e enquadramento

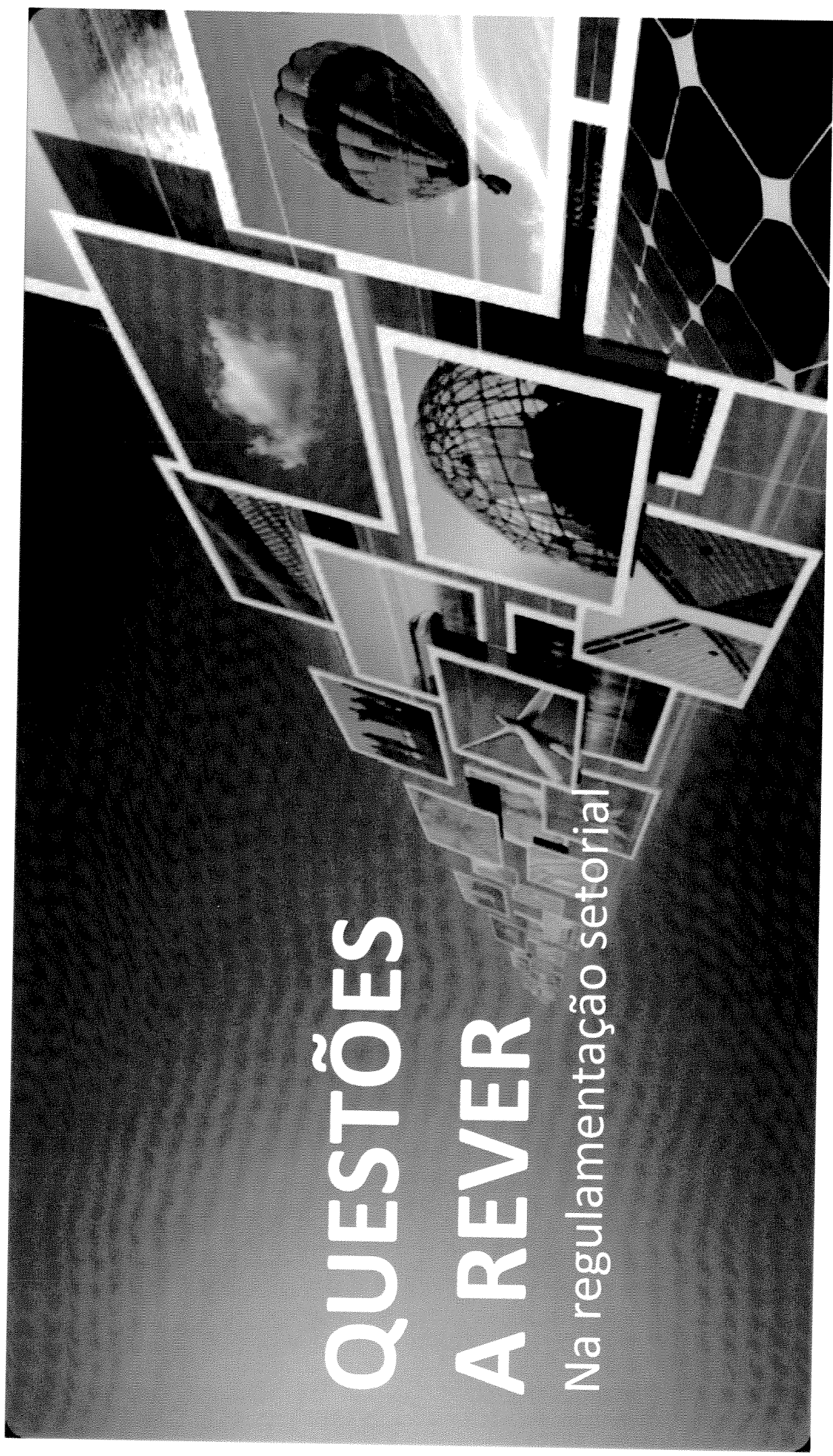
A Lei n.º 10/2013, de 28 de janeiro, que alterou a Lei dos Serviços Públicos Essenciais (LSPE), a Lei das Comunicações Eletrónicas (LCE) e a Lei do Consumidor, levanta um conjunto de dificuldades e de obstáculos práticos que importa ultrapassar antes da sua entrada em vigor.



\* Lei dos Serviços Públicos Essenciais - Lei n.º 23/96, de 26 de julho  
Lei das Comunicações Eletrónicas - Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro  
Lei do Consumidor – Lei n.º 24/96, de 31 de julho

# QUESTÕES A REVER

Na regulamentação setorial



## COMENTÁRIOS

# 4 QUESTÕES

| EXIGÊNCIA DE<br>FORMA<br>ESCRITA | PRESCRIÇÃO          | DESBLOQUEIOS   | SVA                |
|----------------------------------|---------------------|--|--------------------|
| Artigo 52.º-A<br>LCE             | Artigo 10.º<br>LSPE | Revogação do<br>DL n.º 56/2010<br>e<br>Alteração da<br>LCE | Artigo 45.º<br>LCE |

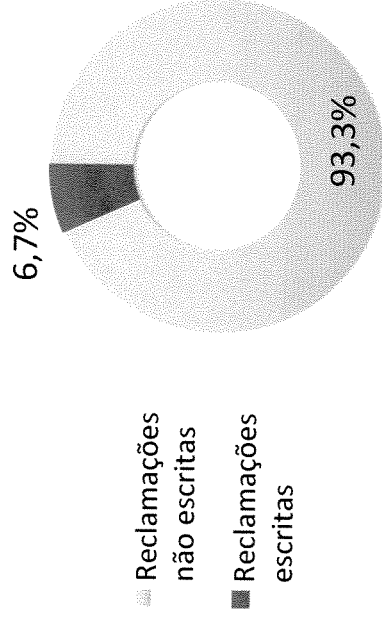
## QUESTÕES RELEVANTES

# 1

## EXIGÊNCIA DE FORMA ESCRITA

(alteração do artigo 52.º-A, n.ºs 3, 4, 6 e 7 da LCE)

- A lei faz depender de documento escrito a reclamação da fatura ou o acordo de pagamento de dívida
- A maioria das reclamações não são efetuadas por escrito e há acordos de pagamento efetivos sem que haja um acordo escrito
- A consequência é onerosa para o cliente:
  - suspende-se o serviço por falta de pagamento ainda que o cliente reclame o valor em dívida
  - termina-se automaticamente o contrato mesmo que o cliente pretenda pagar os valores em dívida



Dados: APRITEL 2012



**A APRITEL propõe a eliminação da exigência de forma escrita**

## QUESTÕES RELEVANTES

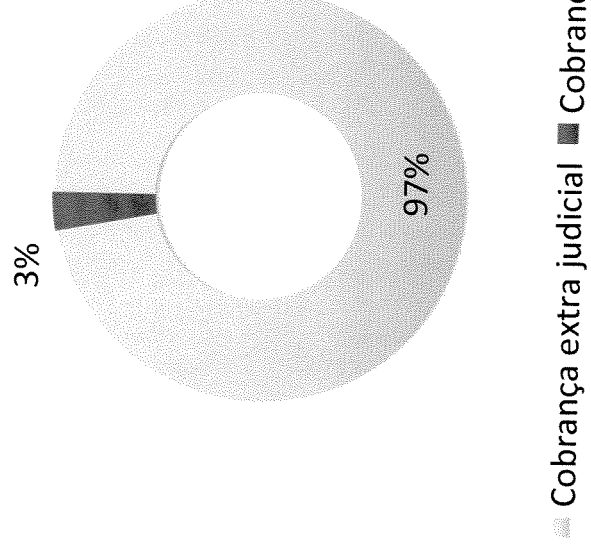
# 2

## ALARGAMENTO DO PRAZO DE PRESCRIÇÃO

(alteração do artigo 10.º da LSPE)

- O setor cobra extrajudicialmente a maioria dos seus créditos vencidos
- O alargamento do prazo de prescrição evita o recurso aos tribunais e contribui para a redução das pendências

**A APRITEL propõe o alargamento para um ano do prazo de prescrição das faturas**



Dados: APRITEL 1T2012

## DESBLOQUEIO DE EQUIPAMENTOS

# 3

## DESBLOQUEIO DE EQUIPAMENTOS

(revogação do DL 56/2010 e alteração da LCE)

O Decreto-Lei 56/2010\* criou novas regras aplicáveis **(i)** ao desbloqueio de equipamentos destinados ao acesso a serviços de comunicações eletrónicas e **(ii)** ao período de duração dos contratos de fidelização e montantes máximos de indemnização contratual a pagar pelo cliente em caso de resolução antecipada do contrato

Baseando-se em ofertas típicas do sector móvel (caraterizadas pela venda subsidiada ou cedência de telemóveis aos consumidores tendo como contrapartida a existência de um período de duração contratual pré-determinado), o diploma fixa regras para os desbloqueios de equipamentos e para as indemnizações contratuais, em caso de rescisão antecipada do contrato, calculadas com base no valor dos equipamentos e da respetiva subsídio

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



## DESBLOQUEIO DE EQUIPAMENTOS

Há um conjunto alargado de ofertas no setor das comunicações eletrónicas que não têm equipamentos associados, em que o consumidor se mantém fidelizado porque **(i)** beneficia de tarifários a preços mais atrativos e com contornos específicos que lhe são muito favoráveis e **(ii)** o operador subsidia os custos de instalação e ativação do serviço

Os benefícios concedidos aos clientes têm como contrapartida a expectativa de permanência dos consumidores por um período necessário para **(a)** cobrir os custos variáveis das operadoras e **(b)** permitir um retorno do investimento efetuado, em particular em redes de nova geração

A confusão entre subsídio de equipamento e subsídio de tarifário e custos de instalação/ativação impede as operadoras de recuperarem o esforço financeiro desenvolvido para disponibilizarem tarifários promocionais, descontos nas comunicações, comunicações gratuitas, oferta de instalação/ativação dos serviços





## DESBLOQUEIO DE EQUIPAMENTOS

# CONSEQUÊNCIAS NEGATIVAS

- Insegurança e incerteza quanto às regras jurídicas a considerar no que respeita à definição de períodos contratuais mínimos e valores a pagar pelo consumidor em caso de resolução antecipada do contrato
- Limita a liberdade de oferta dos operadores e a subsidição de equipamentos
- A remissão prevista na Lei 10/2013 para este diploma – aplicação dos limites definidos no Decreto-Lei 56/2010 nas situações em que o contrato seja resolvido por incumprimento do consumidor – (i) adensa as dúvidas existentes e (ii) e introduz um especial grau de complexidade no que se refere à sua conjugação com outras disposições da LCE que regulam esta matéria (em especial o n.º 2 do artigo 48.º)



## DESBLOQUEIO DE EQUIPAMENTOS

# SUGESTÃO

Para evitar a contradição que existe na legislação quanto a períodos mínimos contratuais, **APRITEL propõe a revogação do atual Decreto-Lei 56/2010 e a incorporação da matéria dos desbloqueios dos telemóveis na LCE**



## ALTERAÇÃO DO REGIME DOS SVA

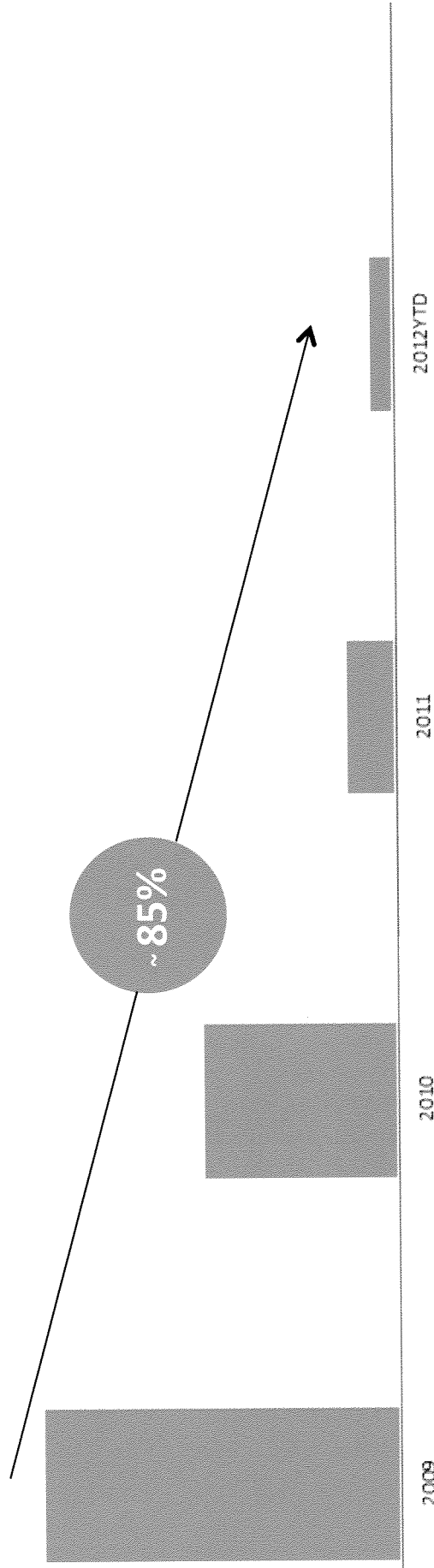


# 4

## SVAS

(alteração do artigo 45.º da LCE)

Evolução do número de reclamações em % face a janeiro de 2009



Dados: APRITEL (estimativa)

A ALTERAÇÃO DO REGIME EM 2009 IMPLICOU UMA REDUÇÃO ACENTUADA DO NÚMERO DE RECLAMAÇÕES RELATIVAS A ESTES SERVIÇOS DESDE ESSE ANO

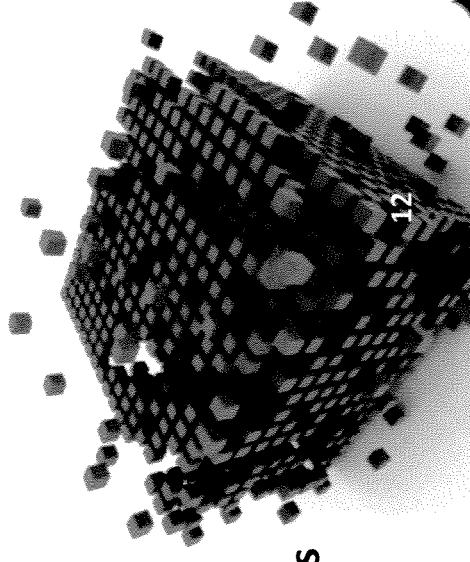
## SVAs: Experiência do Cliente após 2011

Desde 2009 que a utilização de SVAs implica uma dupla manifestação de vontade (*duplo opt-in*), a qual já garante um elevado nível de controlo de custos e proteção adequada dos consumidores.

A nova regra de barramento por defeito e para todos os serviços é:

- Complexa e dissuasora da utilização dos serviços
- Inadequada, atendendo ao seus impactos claramente negativos
- Desproporcional, face à drástica diminuição do número de reclamações

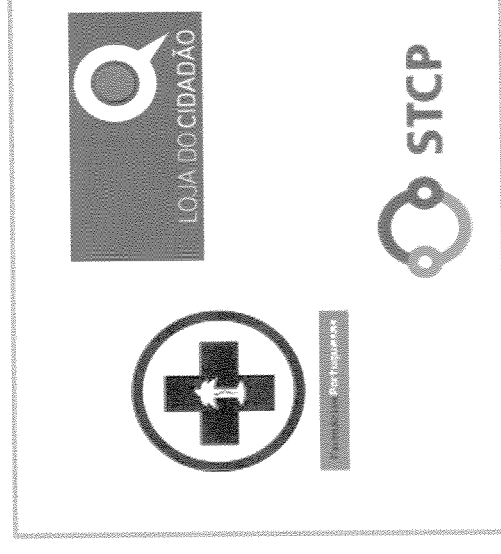
**A APRITEL entende não existir razão para o barramento por defeito destes serviços, pelo que propõe a eliminação desta regra**



## SVAs: Experiência do Cliente após 2011

O barramento indiscriminado impede o acesso dos consumidores a um vasto número de serviços, nomeadamente:

- Serviços de utilidade pública (e.g., tempos de espera nas lojas do cidadão ou nos transportes públicos, informação sobre colocação de professores, pagamento de parquímetros, *check-in* em aeroportos)
- Serviços de utilidade para o consumidor (e.g., a obtenção isolada de informações relativas a notícias, meteorologia farmácias de serviço)
- Micro pagamentos (e.g., ativação do serviço de *Internet* em locais públicos)

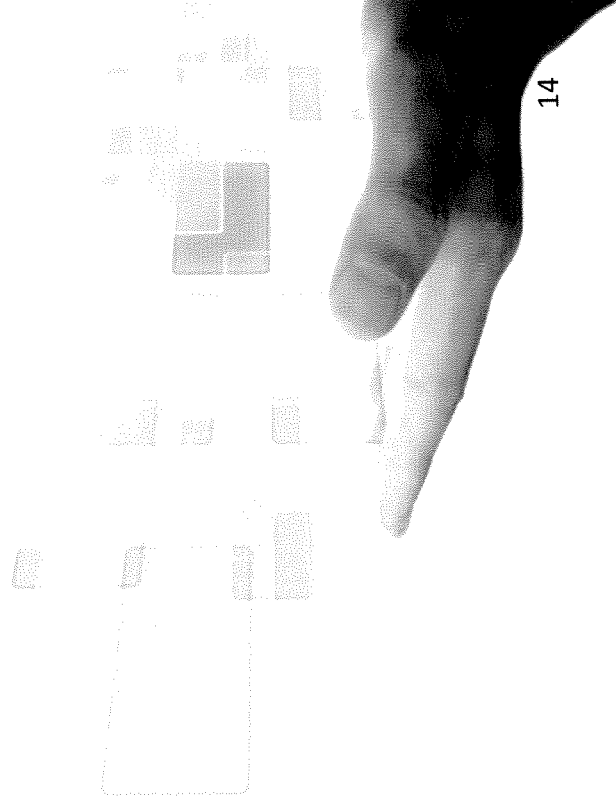


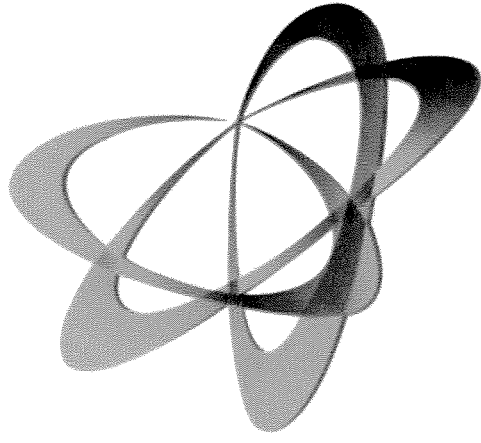
**Tal como reconhecido pelo ICP-ANACOM, no interesse do consumidor, este tipo de SVAs não devem ficar abrangidos pelo regime do barramento por defeito.**

## SVAs: CONCLUSÃO

## SUGESTÕES:

1. Revogar o regime de barramento por defeito para os SVA
2. Caso tal não seja possível, criar um regime de exceção para determinados SVA: serviços que não impliquem o envio de mais de uma mensagem ou o envio de mensagens de forma periódica e os serviços que não tenham conteúdo erótico ou sexual
3. Aceitar qualquer suporte durável para comprovar a manifestação de vontade do cliente na realização de pedidos de desbarramento
4. Criar uma disposição transitória que permita respeitar as legítimas expectativas do consumidor que, em momento anterior à lei, manifestou a vontade de subscrever estes serviços





**APRIITEL**

ASSOCIAÇÃO DOS OPERADORES  
DE COMUNICAÇÕES ELETRÔNICAS