



Exmo Senhor

Deputado Dr. Hugo Carvalho

Comissão de Economia, Inovação, Obras  
Públicas e Habitação

Data: 10 de fevereiro de 2020

N. Refª : PARC-000002-2020

**Assunto:** Projeto de Lei n.º 173/XIV/1.ª – Diminui o período máximo de fidelização no âmbito das comunicações eletrónicas e introduz novos elementos obrigatórios ao contrato

Tendo tido conhecimento da iniciativa acima mencionada, junto enviamos os nossos comentários, mantendo-nos ao dispor para quaisquer esclarecimentos adicionais,

Com os meus melhores cumprimentos,

A Diretora Geral

(Ana Cristina Tapadinhas)



**ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR - DECO**

Pessoa Colectiva de Utilidade Pública / Contribuinte e Registado na C.R.C. Lisboa com o n.º 500 927 693  
decolx@deco.pt - www.deco.proteste.pt  
Rua Artilharia 1, 79 - 4º - 1269-160 Lisboa - Tel.: 21 371 02 00 - Fax 21 371 02 99

I. Comentários na generalidade:

1. A presente iniciativa legislativa do Grupo Parlamentar do Partido “PAN – Pessoas, Animais e Natureza” pretende introduzir alterações à Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, através das quais o período de fidelização nos contratos de prestação de serviços de comunicações eletrónicas é limitado ao um máximo de 6 meses.

Pretende ainda introduzir como elementos obrigatórios do contrato o valor dos custos do fornecedor com a instalação da operação, bem como a previsão de encargos mensais de manutenção relativos ao período contratual estabelecido, para efeitos de cálculo do montante exigível em caso de rescisão antecipada do assinante.

2. Ora, para esta Associação é fundamental que a questão do prazo de fidelização, designadamente o seu limite máximo temporal, bem como os custos a suportar pelo consumidor em caso de rescisão antecipada, seja novamente discutida na Assembleia da República.

Com efeito, o setor das telecomunicações ocupa a liderança destacada do ranking das reclamações que chegam a esta Associação há mais de uma década e, entre os principais motivos de reclamação, encontramos exatamente os problemas relacionados com o período de fidelização e custos associados, a falta de transparência das alterações contratuais e a faturação.

## II. Comentários na especialidade:

1. A fidelização nos contratos de comunicações eletrónicas e todas as suas consequências para os consumidores e para a própria concorrência leal e transparente deste setor é um tema discutido há muitos anos e que nunca foi adequadamente resolvido pela legislação.

Com efeito, as últimas alterações à Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro (LCE), não lograram resolver minimamente a questão da fidelização e seus custos para os consumidores em caso de rescisão antecipada. Por isso, publicámos o artigo *"Liberdade sai cara"* (2016). Depois disso, as dificuldades para o consumidor continuaram e voltámos a abordar o tema em inúmeras ocasiões entre as quais destacamos o nosso artigo *"7 pecados mortais das Telecomunicações"* (2017) e o problema perpetuado dos custos de rescisão antecipada elevados.

2. Em 2018, publicámos um artigo onde exatamente alertávamos para as dificuldades que os consumidores sentem quando pretendem rescindir o contrato com um operador de serviços de comunicações. Além dos elevados custos em caso de rescisão antecipada, focámos a dificuldade na mudança no *"Guia para sobreviver a um pedido de rescisão"* onde o início do mesmo é bastante explícito *"Contratar um serviço de telecomunicações é fácil. Pelo telefone, através da net ou na loja. Basta clicar em "aderir" ou assinar os papéis que, prontamente, saem da impressora. E para cancelar o serviço? Onde estão os botões "cancele aqui" nos sites? Onde encontrar os formulários próprios? E as informações sobre prazos e custos de rescisão antecipada? Terminar um contrato pode ser uma epopeia."*<sup>1</sup>

Queremos com tal referência reforçar a importância que para nós tem de garantir que o cancelamento e também a mudança de operador (se for esse o objetivo do

<sup>1</sup> Está disponível uma versão deste artigo da revista online em <https://www.deco.proteste.pt/casa-energia/tarifarios-tv-net-telefone/noticias/quanto-custa-rescindir-o-contrato-de-telecomunicacoes>.

consumidor, dado que nem sempre se verificam cancelamentos puros, mas antes sim alterações para outro tarifário ou operador) seja tão fácil como aderir pela primeira vez.

3. Também em artigos publicados em 2017 e 2018 voltámos a abordar o tema das dificuldades com o apuramento dos custos da rescisão antecipada do contrato nos diferentes operadores e concluímos que, além de ser difícil encontrar a fórmula de cálculo na informação do tarifário, não é nada claro como são definidas as parcelas.

4. Em Fevereiro de 2019, a ANACOM submeteu à Assembleia da República uma proposta (<https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1467354>) de alteração da LCE.

Muito lamentavelmente, esta proposta não foi discutida até esta data e será fundamental, no nosso entender, enquadrá-la nesta proposta de redução do período de fidelização para 6 meses.

De facto, considera a DECO que o problema da fidelização não se esgota no prazo máximo permitido e deve focar-se simultaneamente noutras dimensões, como o cálculo e o valor dos custos de rescisão antecipada, as condições em que são feitas alterações ao contrato, níveis mínimos de qualidade de serviço que devem ser garantidos no contrato (incumprimento e relação com rescisão), entre outras.

Concordamos que 2 anos é um prazo longo com a gravidade de ser o prazo mais frequentemente aplicado porque as condições propostas nas ofertas com menor fidelização não são atrativas para o consumidor. Concordamos que é importante promover uma redução deste prazo. Essa redução pode ser feita de várias formas.

5. Uma solução (ou uma solução mista) em que se atua sobre as condições de saída antecipada poderá ser mais benéfico no sentido em que permite, aos consumidores

que o pretendam, beneficiar das condições mais favoráveis de contratos com prazos de fidelização superiores, garantindo simultaneamente que, em caso de necessidade, não é aplicado um custo inoportável de saída limitativo da mobilidade desejável entre contratos. Neste sentido consideramos fundamental a discussão da proposta do regulador.

6. Por fim, relembramos que a proposta apresentada pela ANACOM não tem como objeto os “encargos mensais de manutenção” como base de cálculo para os custos de rescisão antecipada. Por esse motivo, consideramos fundamental que se avalie essa proposta, dado que o conceito ora utilizado pelo PAN também nos parece bastante lato e suscetível de todo o tipo de interpretações.

Com efeito, o que se entende por “encargos de manutenção” e o que pode concretamente ser contabilizado nesses encargos? E com que valorização? Nesse sentido, devemos ainda ter em conta as recentes considerações da Autoridade da Concorrência (AdC)<sup>2</sup>, nas quais é bem explícito que se deve proceder a uma análise da proporcionalidade do período de fidelização e dos encargos para os consumidores e evitar-se a subjetividade da abrangência e valorização de “outras condições promocionais”. Quem diz “outras condições promocionais”, diz “encargos de manutenção”.

Qualquer forma de cálculo que venha a ser implementada para os encargos por rescisão antecipada deve delimitar muito bem o que pode ou não ser incluído e como tem que ser valorizado e amortizado isto porque, à medida que o tempo do contrato decorre, o operador também é ressarcido dos custos em que incorreu por via do pagamento do serviço que é efetuado pelo cliente.

---

<sup>2</sup>[http://www.concorrenca.pt/vPT/Noticias\\_Eventos/ConsultasPublicas/Documents/A%20Fideliza%C3%A7%C3%A3o%20nos%20Servi%C3%A7os%20de%20Telecomunica%C3%A7%C3%B5es.pdf](http://www.concorrenca.pt/vPT/Noticias_Eventos/ConsultasPublicas/Documents/A%20Fideliza%C3%A7%C3%A3o%20nos%20Servi%C3%A7os%20de%20Telecomunica%C3%A7%C3%B5es.pdf)

