



**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**  
GOVERNO REGIONAL  
VICE-PRESIDENCIA DO GOVERNO

Ex.<sup>mo</sup> Senhor  
Assessor do Gabinete de Sua Excelência  
o Presidente da Assembleia da República  
Palácio de São Bento

[REDACTED]  
[Iniciativa.legislativa@ar.parlamento.pt](mailto:Iniciativa.legislativa@ar.parlamento.pt)

**ASSUNTO: Projeto de Lei n.º 83/XIV/2.º - Que aprova a Lei das Comunicações Eletrónicas e transpõe a Diretiva (EU) 2018/1972, que estabelece o Código Europeu das Comunicações Eletrónicas**

*Ex.<sup>mo</sup> Senhor,*

No âmbito do exercício do direito de audição, previsto no n.º 2 do artigo 229.º da Constituição da República Portuguesa e no artigo 142.º do Regimento da Assembleia da República, encarrega-me sua Excelência o Vice-Presidente do Governo de transmitir o parecer do Governo Regional sobre a iniciativa legislativa mencionada em epígrafe.

**I. Análise da proposta de lei no âmbito da defesa do consumidor**

Face à premência da criação de um verdadeiro mercado único digital, com um acervo legislativo comum e harmonizado, que regule e garanta um elevado nível comum de proteção e segurança aos consumidores em toda a União Europeia, O Governo Regional da Madeira considera que esta medida legislativa é essencial e premente.

O legislador comunitário fixou um nível de harmonização máxima, conferindo aos Estados-Membros liberdade para estabelecer, no respetivo ordenamento jurídico nacional, normas com maior proteção dos consumidores (exemplo: n.ºs 6 e 7 do artigo 102.º; o n.º 4 do artigo 103.º; o n.º 6 do artigo 105.º; o n.º 6 do artigo 106.º; ou o n.º 5 do artigo 107.º), o que se nos afigura relevante.

Na verdade, existem ainda, neste domínio, no direito nacional aspetos muito relevantes que importa esclarecer e regulamentar, nomeadamente, em sede de cálculo da “penalização” a pagar pelo



**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**

GOVERNO REGIONAL

VICE-PRESIDENCIA DO GOVERNO

consumidor em caso de denúncia antecipada do contrato, durante o período de fidelização; de alteração das circunstâncias que existiam à data da contratação (desemprego, divórcio, emigração ou alteração de residência do titular do contrato).

Assim, na generalidade, considera-se que proposta de lei *sub judice* deve respeitar o preceituado na diretiva comunitária, transpondo-a para a ordem jurídica portuguesa de modo integral, promovendo uma adequação do regime à sociedade de consumo atual, com as exigências que nos coloca, potenciando uma concorrência mais leal e reforçando a proteção dos direitos e legítimos interesses dos consumidores, neste domínio.

No que respeita aos normativos que compõem esta proposta de lei, consideramos que existem aspetos que devem ser melhorados ou clarificados, que se passam identificar.

- **Artigo 3.º**

n.º 1 hh): No que respeita ao conceito de “período de fidelização”, considera-se que está incompleto, devendo editar-se “através da atribuição de contrapartidas”.

n.º 1 ss): Importa clarificar se o conceito abrange, também, os casos em que os operadores exigem a exposição a publicidade, como condição da qual depende o acesso a um serviço já pago pelo consumidor. Sendo essa a intenção, por estar em causa o desrespeito de normas legais contidas no regime das comunicações eletrónicas, das práticas comerciais desleais e em sede de proteção de dados pessoais, não podemos concordar com tal opção legislativa.

n.º 2: Urge concretizar a norma, face ao carácter discricionário que poderá assumir.

- **Artigo 113.º**

Considera-se que não deveria ser cobrado ao consumidor qualquer custo pelas chamadas para as linhas de apoio ao cliente e para as efetuadas com vista a comunicar/solucionar avarias.

- **Artigo 114.º n.º 3:**

No que respeita ao período adicional de fidelização, importa fundamentar a necessidade pelo prolongamento da duração inicial do contrato, não bastando que o consumidor simplesmente assine,



**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**  
GOVERNO REGIONAL  
VICE-PRESIDENCIA DO GOVERNO

para maior salvaguarda dos consumidores mais vulneráveis (em função designadamente da iliteracia e idade).

- **Artigo 116.º n.º 1:** Sugere-se que as informações pré-contratuais e contratuais sejam fornecidas em suporte duradouro.

- **Artigo 118.º**

n.º 2: Considera-se que as operadoras deveriam ser obrigadas a publicar informações sobre qualidade de serviço e a oferecer uma qualidade mínima de serviço, por forma a que o consumidor possa aceder às informações sobre a qualidade dos serviços e usufruir do acesso gratuito a uma ferramenta de comparação independente.

n.º 5: Importa garantir também, a disponibilização, de modo descritivo, completo e exaustivo, de toda a informação relativa aos tarifários.

- **Artigo 120.º**

Considera-se importante introduzir a identificação completa da empresa, designadamente o endereço eletrónico, bem como eventualmente outras informações pré-contratuais.

n.º 2: Entende-se que a informação deverá ser entregue em suporte duradouro, devidamente assinada e ficar na posse de ambas as partes.

n.º 6: Deverão ser incluídas as restrições ao uso do serviço fora do território nacional ou outras circunstâncias/restrições que alterem a forma como o serviço é fornecido. Deveria ainda ser obrigatória a identificação de todos os custos associados à rescisão antecipada do contrato bem como a forma como são apurados.

- **Artigo 125.º**

A redação proposta deverá ser revista, de forma a proibir por defeito a cobrança destes débitos, a menos que prévia, individual e expressamente autorizada pelo consumidor.

- **Artigo 128.º**



**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**

GOVERNO REGIONAL

VICE-PRESIDENCIA DO GOVERNO

n.º 1: Neste ponto deverá esclarecer-se se, durante estes prazos, podem ou não ser cobradas multas por atraso no pagamento. Sugere-se, por isso, um modelo similar ao existente no setor da energia, em que este valor é fixo e estabelecido pela ARN, podendo as empresas cobrar ou não.

n.º 2: Consideramos que, ocorrendo período de fidelização, deverá também ser indicado especificamente se existe ou não a cobrança de encargos por incumprimento do período de fidelização acordado, indicando o valor a ser cobrado.

n.º 4: Por forma a evitar um abuso de direito por parte das empresas, deverá ser acrescentado o seguinte: 4 - A suspensão do serviço não tem lugar nas situações em que os valores da fatura sejam objeto de reclamação por escrito junto da empresa, com fundamento na inexistência ou na inexigibilidade da dívida, ou nos casos em que o consumidor tenha procedido ao pagamento ou tenha celebrado com a empresa qualquer acordo de pagamentos por escrito com vista à regularização dos valores em dívida, desde que a reclamação, o pagamento ou a celebração do acordo ocorram até à data em que deverá ter início a suspensão.

- **Artigo 129.º**

Importa concretizar o conceito de “discrepância significativa” para evitar interpretações subjetivas de cada operador.

- **Artigo 130.º**

Sugere-se a introdução de um preceito equivalente ao n.º 8 do art.º 48.º Lei das Comunicações Eletrónicas.

- **Artigo 132.º**

Aplauda-se a introdução desta norma, na medida em que não podendo o consumidor dar continuidade ao contrato noutra morada, por não ser exequível, não deverá ser penalizado.

- **Artigo 133.º**

Importa alargar o âmbito de aplicação da norma para outras situações de carácter extraordinário, justificadas e muito recorrentes, como sejam, um divórcio, desemprego, internamento permanente



**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**  
GOVERNO REGIONAL  
VICE-PRESIDENCIA DO GOVERNO

em hospital/lares, sobre-endividamento, emigração, devendo, por isso, o preceito contemplar todos estes casos, à semelhança do consagrado no art.º 437.º Código Civil.

- **Artigo 134.º n.º5**

Considera-se que o prazo deverá ser alargado de 30 para 60 dias.

- **Artigo 135.º**

Acompanha-se o parecer emitido pela DECO, quando considera que a norma deveria ir ao encontro da ANACOM no seu anteprojecto, neste âmbito.

- **Artigo 139.º**

Considera-se que deverá ser reposta a figura da “compensação automática”, de forma expressa. O reembolso deve ser realizado de forma gratuita e num prazo máximo.

- **Artigo 141.º**

A ARN deve poder fixar um prazo máximo de resposta das empresas às reclamações apresentadas pelos consumidores, sob pena de pagamento de uma compensação.

- **Artigo 153.º**

No n.º 1, alínea e) deverá ser acrescentado “ou situações de atraso no pagamento de faturas”.

## **II. Análise da proposta de lei no âmbito da proteção de dados pessoais**

A prestação de serviços de comunicações eletrónicas está sujeita ao tratamento de dados pessoais, em larga escala, dos utilizadores finais desses mesmos serviços.

Na proposta de lei sob análise, está acautelada, em termos genéricos, a conformidade com a legislação em matéria de proteção de dados pessoais, designadamente o Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 - Regulamento Geral de proteção de dados (RGPD) – com aplicação regulada pela Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto e a Diretiva 2002/58/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de julho, relativa ao tratamento de dados pessoais e à proteção da privacidade no setor das comunicações eletrónicas, transposta para a ordem jurídica nacional pela Lei n.º 41/2004, de 18 de agosto, alterada pela Lei n.º 46/2012, de 29 de agosto.



## REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

GOVERNO REGIONAL

VICE-PRESIDENCIA DO GOVERNO

A salvaguarda das disposições legais em matéria proteção de dados pessoais, segue reforçada nos pontos iii) das alíneas a) e b) do n.º 1 do artigo 27.º; no n.º1 do artigo 59.º acautelando medidas de segurança similares com o pretendido em matéria de proteção de dados; no artigo 119.º no que respeita à divulgação de informações de interesse público; artigo 126.º numa referência genérica ao tratamento de dados pessoais e fixação de obrigação de informação prévia ao utilizador final de que os seus dados incluídos na lista de utilizadores finais que não tenham satisfeito as suas obrigações de pagamento relativamente aos contratos celebrados – base de dados partilhada; no artigo 143.º serviço de informações de listas telefónicas; no artigo 144.º Identificação da linha chamadora; e no artigo 153.º controlo de despesas pelo utilizador.

No entanto, recomendamos que sejam tidas em consideração, de forma explícita e detalhada, alguns aspetos relacionados com a proteção dos dados pessoais e segurança, nomeadamente:

- A possibilidade de portabilidade dos dados pessoais entre os operadores de telecomunicações, em formato a definir pela ANACOM, aquando da transferência de contratos entre operadores, o que vai além da portabilidade de números indicada na alínea o) do n.º 1 do artigo 113.º e do artigo 139.º, ambos da Proposta de Lei sob análise.
- Nos requisitos de informação, deverá constar explicitamente o tempo de retenção (conservação) dos dados pessoais, fixando prazos para apagamento ou para revisão periódica, em prol do princípio do limite à retenção dos dados constante no considerando 39 in fine e na alínea e) do n.º 1 do artigo 5.º, ambos do RGPD.
- Deverá ainda a proposta de lei explicitar a que forma como os titulares dos dados podem exercer os seus direitos enquanto titulares de dados pessoais, designadamente, os direitos de acesso, retificação, apagamento, limitação do tratamento e de oposição quando aplicáveis.
- Deverá ser feita menção, de forma reflexa, à salvaguarda dos direitos em matéria de tratamento de dados pessoais, no referente ao artigo 113.º, sob o Capítulo de Direitos dos Utilizadores Finais, mesmo que esses direitos sejam salvaguardados por aplicação direta da disposição comunitária.



**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**

GOVERNO REGIONAL

VICE-PRESIDENCIA DO GOVERNO

- de que forma decorre a transferência de dados internacionais, designadamente para fins de itinerância (roaming).
- Em relação à segurança, e porque efetivamente a prestação de serviços de comunicações eletrónicas está sujeita ao tratamento, em larga escala, dos dados pessoais dos utilizadores finais desses mesmos serviços, julgamos que a Comissão de Avaliação de Segurança (Comissão) constituída no âmbito do Conselho, Superior de Segurança do Ciberespaço (n.º 4, do artigo 62.º), deveria ter na sua composição um elemento da Comissão Nacional de Protecção de Dados (CNPD).

**Conclusão**

O Governo Regional concorda com a iniciativa legislativa em apreço, que aprova a Lei das Comunicações Eletrónicas e transpõe a Diretiva (EU) 2018/1972, que estabelece o Código Europeu das Comunicações Eletrónicas, considerando que a mesma, no contexto atual de crescimento exponencial do digital é imprescindível e reveste a maior importância.

Contudo, considera que devem ser introduzidas alterações à referida proposta e aos normativos supra identificados por forma a melhorar e a clarificar as situações que mencionadas neste parecer.

Com os melhores cumprimentos,

O CHEFE DO GABINETE,

Luís Nuno Rebelo Fernandes de Olim

AL

