



Exmo Senhor

Deputado Carlos Guimarães Pinto

Comissão de Economia, Obras Públicas,

Planeamento e Habitação

Data: 10 de janeiro de 2023

N. Refª : PARC-000272-2022

Assunto: Projeto de Lei 446/XV/1 - Reforça os direitos dos consumidores, garantindo que o consumidor não é obrigado a adquirir mais serviços ou bens do que aqueles de que necessita

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

1

Com os meus melhores cumprimentos,

A Diretora Geral

(Ana Cristina Tapadinhas)

Considerações na generalidade

O presente Projeto de Lei propõe uma alteração à Lei de Defesa do Consumidor aprovada pela Lei n.º 24/96, de 31 de julho e objeto de sucessivas alterações, visando introduzir novas regras a impender sobre os fornecedores de bens e prestadores de serviços no que respeita ao fornecimento de bens ou serviços que o consumidor não pretende adquirir, e no caso de contratos de prestação de serviços “em pacote”, obrigando à adequação do número de serviços prestados às necessidades do consumidor.

No que respeita à proposta de vedar o fornecimento obrigatório de bens ou serviços de que o consumidor já disponha e não queira substituir, cumpre-nos salientar que efetivamente a Lei de Defesa do Consumidor na sua redação atual contempla já ser vedado ao fornecedor de bens ou prestador de serviços fazer depender o fornecimento de um bem ou a prestação de um serviço da aquisição ou da prestação de um outro ou outros, pelo que se entende que a preocupação que se pretenderia acautelar já se encontra salvaguardada.

No que tange à adequação do número de serviços prestados às necessidades do consumidor, e não podendo deixar de salientar a importância de um mercado livre e concorrencial, considera-se que a proteção dos interesses económicos dos consumidores sairia reforçada, assumindo tal previsão especial importância em setores de atividade como as comunicações eletrónicas e a banca em que se tornou cada vez mais frequente a venda “em pacote” de serviços.

Apreciação na especialidade

Artigo 9.º

N.º 2, al. c)

A DECO não pode deixar de evidenciar que a presente norma se refere às obrigações prescritas aos fornecedores de bens e aos prestadores de serviços em matéria de cláusulas contratuais gerais, com vista à prevenção de abusos resultantes de contratos pré-elaborados, circunstância em que, atendendo às regras de legística formal, não nos parece a norma adequada para introduzir as alterações propostas, comentário que, de resto, é extensível à alínea seguinte.

Relativamente à alteração proposta, prevendo que o fornecedor de bens e o prestador de serviços estão obrigados «ao não fornecimento obrigatório de bens ou serviços de que o

consumidor já disponha e não queira substituir», importa salientar que efetivamente a Lei de Defesa do Consumidor na sua redação atual contempla já no n.º 6 do mesmo artigo 9.º ser vedado ao fornecedor ou prestador de serviços fazer depender o fornecimento de um bem ou a prestação de um serviço da aquisição ou da prestação de um outro ou outros, pelo que se entende que a preocupação que se pretenderia acautelar já se encontra salvaguardada.

Artigo 9.º

N.º 2, al. d)

A DECO acompanha a importância de garantir que os consumidores para poderem aceder a determinados serviços, não sejam obrigados a contratar serviços nos quais não têm interesse, pelo que, vê como positiva a imposição de uma obrigação aos fornecedores de bens e prestadores de serviços de adequar a oferta às reais necessidades do consumidor.

Não obstante, importa ter presente que as ofertas “em pacote” resultantes, naturalmente, da livre iniciativa dos operadores económicos, têm subjacente a oferta de dois ou mais bens ou serviços por um preço mais favorável para o consumidor, em comparação com a venda ou subscrição desses mesmos bens ou serviços isoladamente. Será, nesse sentido, uma oferta baseada num custo-benefício que favorece os operadores económicos, e igualmente favorável aos consumidores do ponto de vista estritamente financeiro, que assim, a um preço inferior ao praticado de forma isolada, podem contratar a compra de um conjunto de bens ou a subscrição de um conjunto de serviços (independentemente da sua menor ou maior necessidade), a um preço inferior, quando comparado com o preço isolado de subscrição de cada um desses serviços.

A problemática atém-se precisamente na necessidade e no facto de em determinados casos o consumidor não ter sequer a possibilidade de adquirir tais bens ou serviços isoladamente, na medida em que são apenas vendidos “em pacote”. Veja-se, a título de exemplo, o que sucede no setor do transporte aéreo em que, adquirindo o título de transporte junto de determinadas companhias aéreas, o consumidor apenas pode adquirir um suplemento de bagagem em conjunto com outros serviços adicionais, como a “prioridade no embarque”.

Refira-se ainda, que, pese embora a premência da questão seja extensível a setores que extravasam os serviços públicos essenciais definidos enquanto tal pela Lei n.º 23/96, de 26 de

Julho na sua redação atual, como é o caso dos serviços financeiros, em que se tornou frequente a contratação “em pacote” de serviços bancários, no setor das comunicações eletrónicas, em particular, a oferta “em pacote”, apesar de eventuais inconveniências inerentes à subscrição de vários serviços, independentemente da real necessidade de algum dos serviços incluídos, tem-se mostrado globalmente benéfica para os consumidores, uma vez que, face aos preços praticados pela oferta isolada desses serviços, agregados familiares mais carenciados não conseguiriam suportar a sua subscrição e ver-se-iam digitalmente excluídos.

O próprio legislador europeu, no Código Europeu das Comunicações Eletrónicas , Diretiva de harmonização máxima recentemente transposta para o ordenamento jurídico nacional, através da Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto , reconhece a importância e define o conceito de “pacote de serviços”, posteriormente replicado na lei de transposição como “uma oferta que inclui, pelo menos, um serviço de acesso à Internet ou um serviço de comunicações interpessoais com base em números acessível ao público, bem como outros serviços ou equipamentos terminais, sempre que os elementos que compõem essa oferta sejam fornecidos ou comercializados pela mesma empresa, como oferta única, com um preço único e uma fatura única, no âmbito do mesmo contrato ou de contratos mistos ou coligados.”

4

Sem prejuízo do referido, e novamente reportando-nos ao setor das comunicações eletrónicas, é também de salientar que mais recentemente o mercado tem dado mais sinais no sentido de procurar responder à adequação das ofertas de pacotes às necessidades particulares dos consumidores, designadamente através de ofertas mais personalizadas, permitindo ao consumidor escolher, por exemplo, entre os serviços que integram o pacote, velocidade de internet, número de canais de televisão, gigas mensais de dados, entre outros elementos, circunstância mais favorável à introdução de uma medida desta natureza.

Atendendo, porém, ao impacte que a medida poderá ter na oferta de pacotes e de serviços isolados e no preço, é de evidenciar a importância de uma avaliação de impacto na matéria.