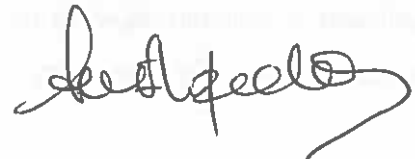
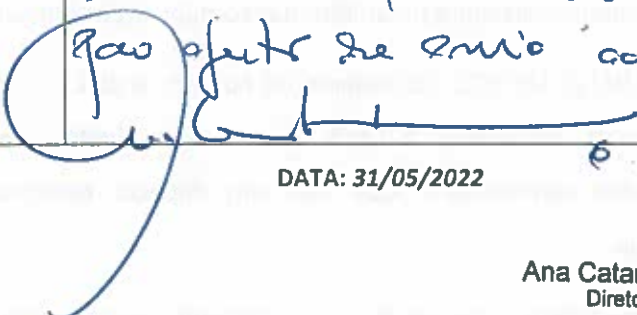


Parecer

Concordo com o teor da presente informação.  
Semel-h e Semel-h  
Diretor-Geral  


Decisão

Usto. Concordo com a presente informação. Recebe-se a Gabinete do Secretário de Estado do Turismo. Com efeito e sem prejuízo de envio ao Parlamento  
  
6.6.2022

INFORMAÇÃO N.º DGC/DSDC/INF/165/2022

Informação interna n.º 22/DSDC/2022

DATA: 31/05/2022

6.6.2022

Ana Catarina Fonseca  
Diretora-Geral

DE: (DGC) Andreia Luz

PARA: Diretora- Geral

Assunto: Proposta de Lei 6/XV/1, que aprova a Lei das Comunicações Eletrónicas e transpõe a Diretiva (UE) 2018/1972, que estabelece o Código Europeu das Comunicações Eletrónicas

## 1. Enquadramento

Através de correio eletrónico de 27 de maio, o Gabinete da Secretária de Estado do Turismo, Comércio e Serviços remeteu à Direção-Geral do Consumidor um pedido da *Comissão de Economia, Obras Públicas, Planeamento e Habitação* da Assembleia da República solicitando o *parecer* desta Direção-Geral sobre a Proposta de Lei 6/XV/1, que aprova a Lei das Comunicações Eletrónicas e transpõe a Diretiva (UE) 2018/1972, que estabelece o Código Europeu das Comunicações Eletrónicas, até ao dia 8 de junho.

A presente informação visa submeter à consideração superior os comentários que a proposta de Lei nos merece do ponto de vista da proteção dos direitos e interesses dos consumidores.

## 2. Apreciação na generalidade da Proposta de Lei 6/XV/1

A proposta de Lei em apreciação visa transpor para a ordem jurídica nacional a Diretiva (UE) 2018/1972, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de dezembro de 2018, que estabelece o **Código Europeu das Comunicações Eletrónicas** (doravante CECE), a Diretiva 2002/77/CE, da Comissão, de 16 de setembro de 2002, relativa à concorrência nos mercados de redes e serviços de comunicações eletrónicas e a Diretiva 98/84/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de novembro de 1998, relativa à proteção jurídica dos serviços que se baseiem ou consistam num acesso condicional.

O referido diploma procede, ainda, a um conjunto de alterações legislativas a diplomas vigentes no ordenamento jurídico nacional, assegurando assim uma transposição coerente e harmonizada com todo o edifício legislativo relevante no âmbito das comunicações eletrónicas.

A Diretiva (UE) 2018/1972, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de dezembro de 2018, que, como referido *supra*, estabelece o CECE, constitui um instrumento da maior relevância no âmbito das comunicações eletrónicas e que terá um impacto relevante na esfera jurídica dos consumidores portugueses.

Tratando-se a referida Diretiva de um instrumento de harmonização máxima, compreende-se a necessidade de garantir o devido alinhamento entre o diploma de transposição e aquela. Todavia, este instrumento europeu concede a possibilidade aos Estados-Membros de proceder à implementação de algumas opções regulamentares no sentido de garantir o bom funcionamento do mercado e o respeito pelos direitos dos consumidores, designadamente, quanto à qualidade/fornecimento dos serviços de telecomunicações ou quanto à liberdade de escolha e mudança de operador por parte dos consumidores.

Neste enquadramento, esta Direção-Geral não poderá deixar de notar que, dentro do espaço de manobra conferido pela Diretiva, respeitando, portanto, o nível de harmonização imposto pela mesma, o anteprojeto de diploma de transposição apresentado pela ANACOM, que esta Direção-Geral teve a oportunidade de analisar, se revelava mais ambicioso do que o projeto de lei ora em análise. Com efeito, o referido anteprojeto dava resposta a uma série de problemas existentes no mercado português, no âmbito das relações contratuais estabelecidas entre consumidores e operadoras de telecomunicações (tópicos que se identificarão à frente).

### 3. Apreciação na especialidade

#### 3.1. Artigo 3.º sob epígrafe “Definições”

Após análise do elenco de definições constante do artigo 3.º verifica-se a ausência de uma definição de “assinante” conforme existe atualmente na Lei das Comunicações Eletrónicas vigente, Lei n.º 5/2004, de 12 de abril, na versão atual. Contudo, ao analisar-se o artigo 120.º sob a epígrafe “Requisitos de Informação sobre os contratos” e o artigo 126.º sob a epígrafe “Mecanismos de prevenção de contratação” verifica-se que o termo assinante é utilizado, sem que a correspondente definição se encontre estabelecida no elenco do artigo 3.º. Neste sentido, sugere-se que a referida definição seja incluída no artigo em análise ou, em alternativa, seja o termo “assinante” substituído por outro de acordo com as definições existentes, por exemplo, “utilizador final”.

**Alínea ss) “Remuneração”** – Relativamente à definição de “Remuneração” cumpre expressar as nossas dúvidas no que concerne à “quantificação” dos dados pessoais/publicidade para efeitos de remuneração do contrato (enquanto componente mista, por exemplo: dinheiro + dados) e, por outro lado, a ausência de informação contratual específica sobre este aspeto. Com efeito, não foi possível identificar no artigo 120.º, nem no anexo III que estabelece os requisitos de informação a disponibilizar ao utilizador final informação específica sobre as várias modalidades/componentes da remuneração a pagar pelo utilizador final. Tratando-se de um aspeto essencial do contrato, ou seja, a contraprestação a pagar pelo fornecimento do serviço, considera-se que o consumidor deverá ter conhecimento de que não só o pagamento de um preço (prestação pecuniária) confere o acesso ao serviço, como também a cedência de dados pessoais e a exposição a publicidade. Por outro lado, também será importante clarificar em que momento da execução do contrato tal acontece e quais os “limites” para a cedência de dados e exposição a publicidade (por exemplo o espaço de tempo). Cabendo, ainda, questionar se será possível ao consumidor contratar serviços de comunicações eletrónicas cuja contraprestação (remuneração) seja exclusivamente pecuniária.

Por fim, cabe referir que, no seu mais recente parecer sobre a proposta de lei em análise, a Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd) sugere a eliminação da presente definição. Com efeito, aquela entidade levanta um conjunto de preocupações que esta Direção-Geral considera pertinente e que deverá ser tida em conta pelo proponente, no sentido da clarificação (ou até eliminação) da definição, que, salvo melhor entendimento, nos termos propostos, contribui para uma incerteza jurídica prejudicial aos direitos e interesses dos consumidores, não se vislumbrando a mais valia da sua introdução na LCE.

### 3.2. Artigo 116.º sob epígrafe *“Transparência e publicação de informações”*

Este preceito visa assegurar que são disponibilizadas ao público um conjunto de informações de forma clara, exhaustiva e atualizada e legível por máquina, encontrando-se as mesmas elencadas no anexo I da proposta em análise. Contudo, de acordo com o referido anexo as empresas que oferecem serviços de acesso à internet ou serviços de comunicações interpessoais acessíveis ao público só estão obrigadas a publicar a informação, pelo menos, nos respetivos sítios da internet, em local destacado e facilmente acessível pelos utilizadores finais. Ora, considera-se que a norma em causa não salvaguarda o direito à informação para os consumidores que não tenham acesso à internet, nomeadamente, os consumidores mais vulneráveis, como é o caso dos idosos. Recorde-se que, nos termos do n.º 2 do artigo 47.º da LCE sob a epígrafe *“Obrigação de publicar informações”*, as empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público estão obrigadas a publicar informações quer nos seus sítios da internet quer nos pontos de venda dos serviços. Considera-se, assim, que a obrigatoriedade de disponibilizar informação ao público nos pontos de venda dos serviços deve ser mantida no preceito em análise, salvaguardando-se a proteção dos consumidores e um acesso efetivo à informação relevante sobre os serviços disponíveis por parte dos operadores económicos e os respetivos termos e condições.

### 3.3. Artigo 117.º sob epígrafe *“Qualidade dos serviços de acesso à internet e dos serviços de comunicações interpessoais acessíveis ao público”*

Nos termos do artigo em apreciação, a ANACOM, em coordenação com outras autoridades competentes, pode exigir que as empresas que oferecem serviços de acesso à Internet ou serviços de comunicações interpessoais acessíveis ao público publiquem informações completas, comparáveis, fiáveis, acessíveis e atualizadas sobre a qualidade dos seus serviços, bem como, sobre as medidas tomadas para assegurar aos utilizadores finais com deficiência um acesso de nível equivalente aos demais utilizadores finais. Ora, considerando-se a qualidade do serviço um aspeto essencial para a tomada de decisão por parte dos consumidores quanto à operadora com quem pretendem celebrar um contrato para a prestação de serviços de comunicações eletrónicas, a publicação de tal informação deverá ser obrigatória para os operadores económicos. Com efeito, convém notar que se considerarmos algumas zonas do território nacional que têm menor cobertura de rede, é absolutamente essencial que o consumidor possa comparar entre os vários operadores económicos qual o que melhor presta o seu serviço na área de interesse do

consumidor, sendo por isso, fundamental, a disponibilização pública dos níveis de qualidade dos serviços de comunicações eletrónicas.

Acresce que, nos termos do artigo 118.º sob a epígrafe “*Comparabilidade das ofertas*” é prevista a existência de, pelo menos, uma ferramenta de comparação de acesso gratuito aos utilizadores finais que visa permitir uma comparabilidade e avaliação dos vários serviços de acesso à Internet e comunicações interpessoais com base em número, tendo em conta o preço dos serviços prestados e a qualidade do serviço. Todavia, no respeitante à qualidade do serviço tal aspeto apenas figurará na referida ferramenta nos casos em que o operador ofereça uma qualidade mínima ou, ainda, quando a Autoridade Reguladora nacional, no caso a ANACOM, exija a publicação de informações sobre a qualidade do serviço nos termos do artigo 117.º.

Ora, caso não seja exigido às empresas a publicação de informações sobre a qualidade do serviço nos termos do n.º 1 do artigo 117.º, a DGC considera que a ferramenta de comparabilidade das ofertas não alcançará o seu objetivo máximo que é uma efetiva comparação de ofertas para os utilizadores finais, possibilitando-lhes uma escolha devidamente informada e adequada aos serviços pretendidos.

#### 3.4. Artigo 120.º sob epígrafe “*Requisitos de informação sobre os contratos*”

O disposto no artigo 120.º e anexo III regula os requisitos de informação pré-contratual a facultar ao consumidor, bem como, os requisitos contratuais a constar de um modelo de contrato resumido.

Em primeiro lugar, importa notar que, salvo melhor entendimento, a expressão “na medida em que se apliquem aos serviços que oferecem” constante na parte final do número 2, deverá passar para o disposto no número 1, de acordo com o artigo 102º da Diretiva.

Por outro lado, resulta do disposto no n.º 2 que as empresas devem disponibilizar aos consumidores num suporte duradouro, ou quando um “suporte duradouro não for exequível”, num documento facilmente descarregável donde constem as informações elencadas no anexo III que fazem parte integrante do contrato, de acordo com o disposto no n.º 10 do mesmo preceito legal. Muito embora a norma em causa reflita o disposto na Diretiva – o n.º 1 do artigo 102.º do CECE – importa notar que a expressão “suporte duradouro não for exequível” abre portas a incertezas, alertando a DGC para a necessidade de se acautelar as situações em que a informação não possa ser disponibilizada em suporte duradouro, de molde a evitar uma aplicação abusiva quanto à interpretação das situações

em que “o suporte duradouro não for exequível”. Por outro lado, cumpre alertar para a necessidade de assegurar que os consumidores vulneráveis têm um acesso efetivo a esta informação. Questiona-se, assim, nas situações em que o consumidor não disponha de dispositivos que lhe permitam descarregar a informação, de que forma a empresa assegurará que o mesmo a recebe. Uma alternativa possível, seria a remessa da informação para a morada do consumidor, devendo, tal possibilidade, ficar expressamente prevista na lei.

Outro aspeto a salientar prende-se com o disposto no n.º 3 (referente à não duplicação das informações nos documentos pré-contratuais ou contratuais que tem correspondência no Considerando 258 da Diretiva). Ora, em caso de eventual duplicação de informação não seria de estabelecer uma sanção ou a regra de que em caso de informação contraditória vigoraria a informação que resulta mais benéfica para o consumidor?

Já relativamente à expressão utilizada no n.º 4, a saber: “A empresa chama expressamente a atenção<sup>1</sup> do consumidor para a disponibilidade do documento (...) e a importância de o descarregar para efeitos de documentação.”, considera-se que a mesma, em termos de legística, não se afigura a mais adequada, correspondendo a uma transposição literal do preceito equivalente no CECE. Nesse sentido, sugere-se, em alternativa, a seguinte redação:

“A empresa alerta expressamente o consumidor para a disponibilidade do documento descarregável a que se refere o n.º 2 e a importância de o descarregar para efeitos de documentação, referência futura e reprodução inalterada.”

Já quanto ao n.º 8 que prevê a disponibilização gratuita do resumo do contrato aos consumidores, deverá ser incluída uma referência aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, em aditamento aos contratos celebrados à distância já mencionados.

Finalmente, cumpre apreciar o teor da norma constante no n.º 9 do preceito legal em análise. Com efeito, estabelece o mesmo que “Se, por razões técnicas objetivas, for impossível facultar o resumo do contrato nesse momento, este deve ser facultado posteriormente, sem demora injustificada, entrando o contrato em vigor quando o consumidor tiver confirmado o seu acordo, após a respetiva receção do resumo.” Ora, o momento em questão trata-se do momento prévio à celebração do contrato em que são igualmente facultadas as informações pré-contratuais constantes do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro e do artigo 8.º da Lei n.º 24/96, de 32 de julho. Ora,

---

<sup>1</sup> Que se assinala a bold e sublinhada.

se estivermos perante um contrato celebrado à distância ou celebrado fora do estabelecimento comercial terá lugar a aplicação do disposto nos artigos 5.º e 9.º do Decreto-Lei n.º 24/2014 que estabelecem os requisitos de forma a observar naquelas modalidades de contratação. Assim, se estivermos perante um contrato celebrado à distância o consumidor só fica vinculado depois de assinar a proposta contratual ou enviar o seu consentimento escrito ao prestador de serviços. Neste sentido, entende-se que o n.º 10 do artigo 120.º deve ser interpretado conjuntamente com estes preceitos, quando estejam em causa contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, só podendo considerar-se que o contrato entrou em vigor quando cumpridos os requisitos de forma legalmente exigidos.

Já quando estivermos perante situações em que o consumidor se dirige à loja física para contratar um serviço e que, por *razões técnicas objetivas*, não for possível facultar ao consumidor um resumo do contrato, entende-se que a confirmação do seu acordo após a receção do resumo deverá ser sempre por escrito, ou através de outro meio suscetível de prova. Assim, sugere-se a seguinte redação alternativa:

n.º 9 - *“Se, por razões técnicas objetivas, for impossível facultar o resumo do contrato antes da celebração do mesmo, este deve ser facultado posteriormente, sem demora injustificada, entrando o contrato em vigor quando o consumidor tiver confirmado o seu acordo por escrito, ou através de outro meio suscetível de prova, após a respetiva receção do resumo.”*

### 3.5. Artigo 121º sob epígrafe “Práticas contratuais e contratos”

Nos termos do número 1 “As empresas (...) devem depositar na ARN e na Direção-Geral do Consumidor um exemplar dos contratos (...) no prazo de 2 dias úteis sobre a data em que for iniciada a utilização do contrato de adesão”. Ora, atento o novo Decreto-Lei 109-G/2021, de 10 de dezembro, que altera o Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro, cumpre articular o preceito em análise com a obrigação de verificação das cláusulas contratuais dos contratos de comunicações eletrónicas que estará a cargo da ANACOM devendo para o efeito cumprir o disposto no artigo 34º-C do Decreto-Lei n.º 446/85. Por outro lado, de molde a garantir que os contratos de adesão propostos aos consumidores são equilibrados e a evitar a proliferação de cláusulas abusivas no mercado, seria importante antecipar o depósito para o momento anterior à sua utilização possibilitando à ANACOM a verificação prévia.

### 3.6. Artigo 125.º sob epígrafe “Cobrança de bens ou serviços de terceiros”

Esta disposição, que corresponde à transposição do artigo 115.º, n.º 1 e do Anexo VI, parte A, alínea h) do CECE, visa permitir às autoridades competentes, em eventual articulação com a Autoridade Reguladora nacional, obrigarem as empresas a disponibilizarem gratuitamente um serviço para os utilizadores finais que possibilite a desativação de terceiros prestadores de serviços poderem utilizar a fatura do fornecedor de serviço de comunicações eletrónicas para cobrar os seus produtos ou serviços.

Cumpre notar que em 2017 na sequência de um conjunto elevado de reclamações por parte dos consumidores relativamente à faturação indevida por parte das empresas de comunicações eletrónicas de produtos e serviços que não tinham sido efetivamente contratados pelos consumidores, a ANACOM aprovou uma recomendação dirigida às empresas que oferecem redes de comunicações públicas e serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público com o seguinte teor:

*“As empresas que oferecem redes de comunicações públicas e serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público apenas devem exigir aos seus assinantes o pagamento de conteúdos digitais ou de serviços que não sejam de comunicações eletrónicas disponibilizados quando aqueles tenham prévia, expressa e especificamente autorizado perante as mesmas, a realização do pagamento de cada um dos referidos conteúdos ou serviços, através de declaração em qualquer suporte duradouro.”*

Ora, no anteprojeto de transposição do CECE elaborado pela ANACOM, esta entidade reguladora espelha o teor da referida recomendação no artigo dedicado à cobrança de bens ou serviços de terceiros<sup>2</sup>, estabelecendo que os operadores de comunicações só poderiam exigir aos utilizadores

---

<sup>2</sup> Anteprojeto de transposição do CECE - ANACOM

“Artigo 124.º

*Cobrança de bens ou serviços de terceiros*

*[artigo 115.º, n.º 1 e Anexo VI, parte A, alínea h) do Código]*

*1 – Sem prejuízo do disposto no regime jurídico dos serviços de pagamento e moeda eletrónica, as empresas que oferecem serviços de acesso à Internet ou serviços de comunicações interpessoais acessíveis ao público só podem exigir aos utilizadores finais o pagamento de bens ou serviços que não sejam de comunicações eletrónicas e não façam parte da oferta que o utilizador final contratou, quando estes tenham prévia, expressa e especificamente autorizado a realização do pagamento de cada um dos referidos bens ou serviços, através de declaração em qualquer suporte duradouro.*

*2 – As empresas que oferecem serviços de acesso à Internet ou serviços de comunicações interpessoais acessíveis ao público devem conservar a declaração referida no número anterior durante o período de vigência do contrato, acrescido do prazo de prescrição do procedimento contraordenacional por violação da obrigação estabelecida naquele preceito.*



finais o pagamento de bens ou serviços que não fossem de comunicações eletrónicas, quando estes tivessem prévia, expressa e especificamente autorizado a realização do pagamento de cada um dos referidos bens ou serviços, através de declaração em qualquer suporte duradouro. Ora, este é um dos exemplos em que a solução constante do anteprojeto da ANACOM se apresenta mais protetora do que a presente proposta (e que, note-se, salvo melhor entendimento, não contraria o CECE), pelo que a Direção-Geral recomenda a “recuperação” da redação mencionada.

### 3.7. Artigo 130.º sob epígrafe “Duração dos Contratos”

Ao contrário do regime atualmente em vigor, concretamente o disposto no n.º 8 do artigo 48.º da LCE, o n.º 1 do artigo 130º da proposta de lei em análise não prevê o dever de os operadores oferecerem (também) contratos sem fidelização, com 6 meses de período de fidelização ou 12 meses de período de fidelização. Ora, tendo em conta que o considerando 273 do CECE estabelece que “os Estados-Membros deverão ter a possibilidade de manter ou introduzir disposições sobre uma duração máxima inferior” (aos 24 meses), qual a razão de se regressar ao regime vigente em 2010? Não se compreende o racional para a eliminação da solução atualmente vigente, o que configura um retrocesso no que respeita ao direito de escolha do consumidor, nomeadamente, no que diz respeito à modalidade contratual que melhor se ajusta aos seus interesses. A Direção-Geral do Consumidor não concorda com esta solução.

Relativamente ao n.º 2 do artigo 130.º da presente proposta de lei, que dispõe no sentido de apenas poderem ser estabelecidos períodos de fidelização mediante a atribuição aos consumidores de contrapartidas, devidamente identificadas e quantificadas no contrato, associadas à subsidiação de equipamentos terminais, à instalação, quando aplicável, do serviço, à ativação do serviço “ou a outras condições promocionais”, reiterando as críticas anteriormente apresentados pela Direção-Geral a respeito desta disposição, importa notar que a referência “ativação do serviço ou a outras condições promocionais” é uma expressão genérica, indeterminada e ambígua que permite ao operador fixar um período de fidelização e atribuir de forma discricionária os valores que entender

---

3 – Incumbe às empresas que oferecem serviços de acesso à Internet ou serviços de comunicações interpessoais acessíveis ao público provar que o utilizador final autorizou a realização do pagamento dos bens ou serviços de terceiros que lhe hajam sido cobrados, nos termos do n.º 1, sob pena de não lhe poderem exigir esse pagamento ou, no caso de este já ter sido realizado, deverem restituir o valor cobrado.”

4 – Em caso de conflito entre o disposto no presente artigo e o disposto no regime jurídico dos serviços de pagamento e moeda eletrónica, prevalecerá o disposto neste último

às contrapartidas. Neste contexto, verificamos também que se mantém o problema também identificado pela AdC no seu relatório. Com efeito, a propósito da análise da norma em apreço, convém chamar à colação o entendimento da AdC vertido no relatório *“A fidelização nos serviços de telecomunicações”*, no que toca às *“refidelizações”* (n.º 15 do artigo 48.º da LCE atualmente em vigor). Entendeu a AdC que o n.º 15.º do artigo 48.º da LCE deveria ser alterado eliminando a referência a *“condições promocionais”* e *“ativação”* como possíveis justificações de uma *“refidelização”*, uma vez que esta apenas deverá ter lugar caso resulte de uma contratação que *“implique nova subsidiação de equipamentos ou nova instalação por parte do operador”*.

De acordo com a AdC, a referida redação *“não coloca virtualmente qualquer limitação”* à prática de *refidelizações*, sendo que, por um lado, a expressão *“condições promocionais”* confere um grau de discricionariedade ao operador para frustrar as limitações legais impostas às *refidelizações* e, por outro, a ativação de serviços não implica a instalação de novos elementos de rede ou a deslocação de equipas técnicas ao domicílio do consumidor.

Por outro lado, importa lembrar o entendimento da ANACOM que também se pronunciou sobre este tópico: considera esta autoridade que a fidelização deve ser permitida apenas nos casos de subsidiação de equipamentos ou de instalação do serviço.

Assim, acompanhando as preocupações da AdC e da ANACOM, no entendimento da Direção-Geral, a eliminação das referências a *“condições promocionais”* e *“ativação”* (fixando a *“disponibilização subsidiada de novos equipamentos terminais”* e a *“instalação de novos serviços”* como únicas exceções à regra constante do n.º 15 do artigo 48.º aplicada às *refidelizações*) deveria ser a solução preconizada na disposição em análise.

Nesse sentido, sugere-se a seguinte redação alternativa:

n.º 2 – *“Apenas podem ser estabelecidos períodos de fidelização mediante a atribuição aos consumidores de contrapartidas, devidamente identificadas e quantificadas no contrato, associadas à subsidiação de equipamentos terminais, e à instalação, quando aplicável, do serviço, ~~à ativação de serviço ou a outras condições promocionais~~”*<sup>3</sup>

Finalmente, salvo melhor entendimento e quanto ao número 4, que determina *“Os contratos (...) não abrangem equipamentos (...) não impedem os consumidores de exercerem os seus direitos ao*

<sup>3</sup> Rasurado nosso.

*abrigo do presente artigo*”, cabe notar que o preceito em análise não estabelece *propriamente* direitos fixando antes regras sobre os períodos de fidelizações.

### 3.8. Artigo 132.º sob epígrafe “Alteração da morada de instalação”

Relativamente a este preceito cumpre pugnar pela manutenção do disposto no n.º 3 do anteprojeto de diploma de transposição do CECE<sup>4</sup> que previa a possibilidade de a Autoridade Reguladora Nacional poder determinar quais os elementos comprovativos que podem ser exigidos pelas empresas para efeitos de prova da alteração de morada. A Direção-Geral do Consumidor considera que esta referência será de manter uma vez que afasta a possibilidade de discricionariedade de que as empresas poderão gozar perante a sua ausência. Por outro lado, importa garantir, clarificando, que a mera alteração de morada não poderá dar origem a um novo período de fidelização.

### 3.9. Artigo 135.º sob epígrafe “Denúncia do contrato por iniciativa do consumidor”

O preceito legal em análise vem dispor sobre os termos e condições em que poderá operar a denúncia do contrato por iniciativa do consumidor. Considerando que a denúncia do contrato poderá ser operada pelo consumidor durante o período de fidelização do contrato, dispõe o n.º 4 que os encargos pela cessação antecipada do contrato com período de fidelização, por iniciativa do consumidor, devem ser proporcionais à vantagem que lhe foi conferida e como tal identificada e quantificada no contrato celebrado.

Já o número 5 do mesmo preceito estabelece os termos em que deverão ser calculados os encargos a pagar pelo consumidor no caso de subsídio de equipamentos terminais, bem como, nas restantes situações, sendo que, quanto a estas, se dispõe que os encargos não podem ser superiores ao “valor da vantagem conferida que, na proporção do período da duração do contrato fixada, ainda esteja por recuperar pela empresa que presta o serviço, na data em que produz efeitos a sua cessação antecipada”.

---

<sup>4</sup> “3 – A ARN pode determinar quais os elementos comprovativos que podem ser exigidos pelas empresas para efeitos de prova da alteração de morada.”

Ora, conforme anteriormente defendido pela DGC, entende-se que este preceito não densifica adequadamente a fórmula de cálculo do valor que o consumidor terá de pagar pela cessação antecipada do contrato. Por esse motivo, cumpre alertar para a conveniência e vantagens de se recuperar a proposta então apresentada pela ANACOM aquando do anteprojeto de transposição do CECE que desassociava o valor dos encargos a pagar pelo consumidor das contrapartidas apresentadas pelos operadores económicos, apresentando-se, de facto, menos onerosa para o consumidor.<sup>5</sup> Trata-se pois de mais um exemplo em que a proposta da entidade reguladora se mostrava (e mostra) mais protetora dos consumidores devendo por isso ser recuperada.

[Por outras palavras, a redação da proposta de lei vem perpetuar os problemas já identificados quer por esta Direção-Geral, em posições anteriores, quer pela Autoridade da Concorrência (AdC), indo, ademais, contra o estipulado no n.º 1 do artigo 105.º do CECE, que estabelece que os Estados-Membros deverão assegurar “que as condições e procedimentos de rescisão do contrato não constituem um desincentivo à mudança de fornecedor de serviço”. Com efeito, ao manter o conceito de “vantagem conferida” pela operadora que se afigura pouco transparente, e sem uma definição daquilo que deverá entender-se como “vantagem”, a DGC receia que cada operadora seja livre de interpretar o conceito conforme melhor lhe convier, perspetivando-se prejuízos para o consumidor no que concerne ao valor a pagar pela cessação antecipada do contrato.]

### 3.10. Artigo 136º sob epígrafe “Resolução de contratos por iniciativa do utilizador final”

Quanto aos números 5 e 6, cumpre esclarecer que a plataforma apenas possibilita as situações de **denúncia** dos contratos, não abrangendo, neste momento, a forma de cessação do contrato através da

---

<sup>5</sup>Artigo 135.º n.º 4 e 5 do Anteprojeto de transposição do CECE apresentado em agosto pela ANACOM:

“4 - Em caso de denúncia antecipada, por iniciativa dos consumidores, de contratos que prevejam períodos de fidelização, não podem ser cobrados pelas empresas que oferecem os serviços referidos no n.º 1 quaisquer encargos para além dos referidos nas alíneas seguintes:

- a) Tratando-se de uma fidelização inicial:
  - i) Até 20% do valor da soma das mensalidades vincendas, caso a denúncia ocorra na primeira metade do período de fidelização;
  - ii) Até 10% do valor da soma das mensalidades vincendas, caso a denúncia ocorra na segunda metade do período de fidelização;
- b) Tratando-se de uma fidelização subsequente, até 10% do valor da soma das mensalidades vincendas;
- c) Tratando-se de uma fidelização inicial ou subsequente convencionada exclusivamente como contrapartida da subsidiação de equipamentos terminais, dos valores referidos no artigo 137.º

Para efeitos das alíneas a) e b) do número anterior, devem ser consideradas as mensalidades efetivamente pagas, deduzidos todos os eventuais descontos e impostos e excluindo eventuais valores correspondentes ao aluguer de equipamentos, a serviços de utilização eventual ou a serviços ou prestações adicionais, com preço autónomo e ativação ou desativação a qualquer momento e por iniciativa do próprio consumidor, independentemente da designação atribuída pela empresa a tais serviços ou prestações.”

resolução (figura a que se refere a epígrafe) pelo que se sugere não fazer para já uma referência ao exercício da cessação por via da resolução através da plataforma. Assim, a referência à plataforma deverá constar no artigo 135º. Sem prejuízo do exposto, quanto ao número 6, considerando o processo complexo e até penoso de implementação da plataforma, será fundamental esclarecer cabalmente, para que não haja qualquer dúvida, que os operadores de comunicações eletrónicas estão obrigados por lei a conectarem-se à plataforma da cessação dos contratos dentro de determinado prazo de molde a evitar mais demoras. Assim, sugere-se o aditamento de um número 7 com a seguinte alteração:

***“Para efeitos do exercício do direito de cessação, através de denúncia, os operadores de comunicações eletrónicas aderem à plataforma no prazo de 30 dias após a publicação da portaria.”***

A Direção-Geral do Consumidor irá já preparar o anteprojeto de portaria. Será, ainda, conveniente estabelecer uma sanção associada ao incumprimento da obrigação de adesão/ligação/conexão à plataforma por parte dos operadores.

### **3.11. Artigo 141.º sob epígrafe “Reclamações e utilizadores finais”**

Considerando que se trata de uma disposição que obriga os operadores de comunicações a implementarem procedimentos relativos à receção e tratamento de reclamações em todo idêntica à constante do artigo 48.º-A da LCE, a DGC sugere apenas que seja aditada ao n.º 1 a seguinte menção relativa ao regime jurídico do Livro de Reclamações:

***“Sem prejuízo das obrigações instituídas pelo Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na sua versão atual, que estabelece o regime jurídico relativo ao Livro de Reclamações, as empresas que oferecem serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, com exceção dos serviços de comunicações interpessoais independentes do número e dos serviços de transmissão utilizados para a prestação de serviços máquina a máquina, devem implementar procedimentos adequados ao tratamento célere e harmonizado de reclamações que lhes sejam apresentadas pelos utilizadores finais.”***

## **4. Proposta de aditamentos à proposta de Lei – Indisponibilidade do Serviço e Situação de desemprego ou emigração do titular do contrato**

Confrontada a proposta de lei em análise e o anteprojeto de transposição do CECE, a DGC verifica que duas importantes disposições foram eliminadas, uma respeitante à indisponibilidade do serviço (artigo

128.º do anteprojeto) e outra relativa às situações de desemprego ou emigração do titular do contrato (artigo 133.º do anteprojeto).

No que concerne à indisponibilidade do serviço<sup>6</sup>, o anteprojeto tinha o mérito de prever obrigações para o operador de comunicações eletrónicas sempre que se verificassem situações de indisponibilidade do serviço superiores a 24 horas, consecutivas ou acumuladas por período de faturação. Ademais, previa a obrigação dos operadores reembolsarem os consumidores pelo valor correspondente ao período durante o qual estiveram privados do uso do serviço contratualizado.

Este tema é um dos aspetos mais reclamados por parte dos consumidores, cabendo, no exercício de transposição do CECE dar resposta a esta problemática, assegurando-se um adequado nível de proteção dos consumidores.

A ausência de uma disposição como esta irá, no entendimento da DGC, perpetuar a litigiosidade entre os consumidores e operadores, dificultando as situações em que, legitimamente, o consumidor tem direito a ser reembolsado por falhas de serviço, inclusivamente, quando aquelas constituam fundamento para a resolução do contrato, em virtude de incumprimento por parte das empresas.

Por outro lado, também o preceito que regulava as situações de desemprego e emigração do titular do contrato deixou de constar do projeto de Lei, cumprindo, uma vez mais lamentar a eliminação do mesmo.

---

<sup>6</sup> **Artigo 128.º**

**Indisponibilidade do serviço**

1 – Sempre que, por motivo não imputável ao utilizador final, qualquer dos serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, com exceção dos serviços de comunicações interpessoais independentes de números e serviços de transmissão utilizados para a prestação de serviços máquina a máquina, que tenham sido por este contratados, se mantiverem indisponíveis por um período superior a 24 horas, consecutivas ou acumuladas por período de faturação, a empresa que oferece os serviços deve, independentemente de pedido do utilizador final nesse sentido, proceder ao crédito do valor equivalente ao preço que seria por este devido pela prestação do serviço durante o período em que o mesmo permaneceu indisponível.

2 – O período de 24 horas a que se refere o número anterior é contado a partir do momento em que a situação de indisponibilidade seja do conhecimento da empresa.

3 – A empresa que oferece os serviços de comunicações eletrónicas abrangidos pelo n.º 1 deve reembolsar o utilizador final pelos custos em que este tenha incorrido com a participação da indisponibilidade de serviço que não lhe seja imputável.

4 – A dedução ou o reembolso a que o utilizador final tenha direito, nos termos dos n.ºs 1 e 3, são efetuados por crédito na fatura seguinte a emitir pela empresa ou por crédito no saldo do utilizador final, no caso de serviços pré-pagos, ou, tendo terminado a relação contratual entre as partes sem que tenha sido processado esse crédito, através de reembolso por qualquer meio direto, designadamente transferência bancária ou envio de cheque, no prazo de 30 dias após a data da cessação do contrato.

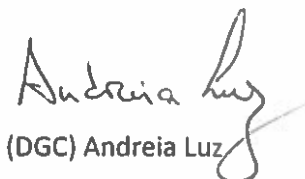
5 – A indisponibilidade dos serviços a que se refere o n.º 1 que, depois de reportada à empresa, se prolongue por um período superior a 15 dias confere ao utilizador final o direito de resolver o contrato sem qualquer custo.

Com efeito, o artigo 133.º constante do anteprojeto<sup>7</sup> (“*Situação de desemprego ou emigração do titular do contrato*”), estabelecia que em situações de emigração ou de desemprego do consumidor titular do contrato devidamente comprovadas, a empresa que oferece serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público não poderá exigir o pagamento de quaisquer encargos relacionados com o incumprimento do período de fidelização.

A ausência de tal disposição significa que as referidas situações continuarão a obter resposta no âmbito do instituto da alteração anormal das circunstâncias que, salvo melhor entendimento, não dá resposta à problemática existente, mantendo uma lacuna geradora de conflitos de consumo, e uma margem de discricionariedade por parte das operadoras na análise caso a caso.

Com efeito, a manutenção da avaliação daquelas situações à luz do disposto no regime da alteração das circunstâncias não se afigura de todo adequada quando estejam em causa situações de desemprego ou emigração que podem ser facilmente comprovadas pelo consumidor e que carecem de uma análise e uma resolução célere por parte das operadoras.

Nada mais tendo a observar, sugere-se o envio da presente informação ao Gabinete da Senhora Secretária de Estado do Turismo, Comércio e Serviços.

  
(DGC) Andreia Luz

**Técnica Superior**

---

<sup>7</sup> Artigo 133.º

**Situação de desemprego ou emigração do titular do contrato**

1 – Em situações de emigração ou de desemprego do consumidor titular do contrato devidamente comprovadas, a empresa que oferece serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, com exceção dos serviços de comunicações interpersonais independentes de números e dos serviços de transmissão utilizados para a prestação de serviços máquina a máquina, não lhe pode exigir o pagamento de quaisquer encargos relacionados com o incumprimento do período de fidelização.

2 – A ARN pode determinar quais os elementos comprovativos que podem ser exigidos pelas empresas que oferecem serviços aos consumidores para efeitos do disposto no número anterior.

**Parecer**

Concordo com o teor da presente informação, remeta-se à Sra. Diretora-Geral.

Ana Filipa Claro  
Diretora de Serviços de Direito do Consumo

**Decisão**

Esta informação é para a Diretora-Geral a informação DGC 22/DSDC/2022 referente ao processo legislativo de transposição do CEEC do Conselho. Remete-se ao Gabinete do S.E.C.S.

INFORMAÇÃO N.º DGC/DSDC/INF/173/2022  
Informação interna n.º 22-A/DSDC/2022

Ana Catarina Fonseca  
Diretora-Geral

DATA: 08/06/2022

2022.6.8

DE: (DGC) Andreia Luz  
PARA: Diretora-Geral

Assunto: Aditamento à Informação 22/DSDC/2022 relativa à Proposta de Lei 6/XV/1, que aprova a Lei das Comunicações Eletrónicas e transpõe a Diretiva (UE) 2018/1972, que estabelece o Código Europeu das Comunicações Eletrónicas

**1. Enquadramento**

No seguimento do envio ao Gabinete da Secretária de Estado do Turismo, Comércio e Serviços da informação n.º 22/DSDC/2022 relativa à Proposta de Lei 6/XV/1, que aprova a Lei das Comunicações Eletrónicas e transpõe a Diretiva (UE) 2018/1972, remetida em reposta ao pedido da Comissão de Economia, Obras Públicas, Planeamento e Habitação da Assembleia da República, solicitando o parecer desta Direção-Geral sobre a referida proposta de Lei, e atento o desenvolvimento do processo legislativo, serve a presente informação para submeter à consideração superior um aditamento à informação n.º 22/DSDC/2022 com comentários e propostas de alteração adicionais.



## 2. Propostas de alteração adicionais

Ora, conforme referido *supra*, atento o desenvolvimento do processo legislativo, designadamente o debate levado a cabo na Reunião Plenária da Assembleia da República de 1 de junho, considera-se pertinente aditar à informação n.º 22/DSDC/2022 um conjunto de comentários e propostas de alteração aos artigos 115.º, 117.º, 122.º, 123.º e 139.º que, salvo melhor entendimento, se afiguram necessárias do ponto de vista da proteção dos direitos e interesses dos consumidores.

Assim,

### a) Artigo 115.º sob epígrafe “Acesso e escolha equivalente para os utilizadores finais com deficiência”

Quanto a esta disposição cumpre notar a proposta da Deputada Única do PAN, constante do Projeto de Lei n.º 89/XV/1.º<sup>1</sup>, no âmbito do qual a referida Deputada propõe um artigo dedicado aos “Direitos dos utilizadores finais com deficiência” (artigo 6.º do projeto de lei).

Ora, a redação do referido artigo 6.º vai, em parte, ao encontro da redação do artigo 115.º da Proposta de Lei n.º 6/XV/1º<sup>2</sup>, acrescentando-se essencialmente duas alíneas/elementos a ter em conta para efeitos do n.º 1, a saber:

“(…)

b) *Têm acesso a linhas de Apoio ao Cliente em Língua Gestual Portuguesa, quando se justifique;*

c) *Têm direito a que qualquer desconto por motivo de deficiência seja calculado com base no preço mais baixo entre o preço em vigor na oferta comercial do operador nesse momento ou preço que o utilizador paga pela oferta de que já usufruía antes do pedido de desconto;*

(…)”

Salvo melhor entendimento, a proposta apresentada afigura-se pertinente e mais protetora dos utilizadores finais com deficiência, em particular, no tocante ao acesso de linhas de apoio ao cliente em Língua Gestual Portuguesa.

Por outro lado, deverá, ainda, ser considerado pela Autoridade Reguladora Nacional no âmbito do estabelecimento dos requisitos a impor às empresas, designadamente nos relativos “ao acesso a serviços de comunicações eletrónicas, incluindo às respetivas informações contratuais nos termos dos artigos 120.º e 123.º, em termos equivalentes aos disponibilizados à maioria dos utilizadores finais” (conforme resulta da alínea a) do n.º 1 do artigo 115.º) a possibilidade de garantir o acesso a contratos em braille para utilizadores com deficiência visual.

<sup>1</sup> <https://www.parlamento.pt/ActividadeParlamentar/Paginas/DetailheIniciativa.aspx?BID=121489>

b) **Artigo 117.º sob epígrafe “Qualidade dos serviços de acesso à internet e dos serviços de comunicações interpessoais acessíveis ao público”**

No seguimento dos comentários apresentados por esta Direção-Geral na informação n.º 22/DSDC/2022, sugere-se a seguinte proposta de redação para o n.º 1 do artigo 117.º, com vista a garantir a disponibilização pública dos níveis de qualidade dos serviços de comunicações eletrónicas e bem assim possibilitar uma escolha devidamente informada e adequada aos serviços pretendidos por parte dos consumidores:

“1- A ARN, em coordenação com outras autoridades competentes, deve exigir que as empresas que oferecem serviços de acesso à Internet ou serviços de comunicações interpessoais acessíveis ao público publiquem informações completas, comparáveis, fiáveis, acessíveis e atualizadas sobre: (...)”

c) **Artigo 122.º sob epígrafe “Faturação”**

O n.º 5 do artigo 122.º refere que “nas faturas detalhadas não é exigível<sup>2</sup> a identificação das chamadas facultadas a título gratuito, incluindo as chamadas para serviços de assistência”.

Ora, cabe, relativamente à citada disposição, trazer à colação o entendimento da Associação Portuguesa de Apoio à Vítima e ainda o parecer da Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD), cujas posições a Direção-Geral do Consumidor acompanha.

Com efeito, aquelas entidades alertam para a necessidade de garantir a privacidade e, bem assim, a proteção, das vítimas de crime (no seio familiar), assegurando que as chamadas que estas façam para linhas de apoio não surjam discriminadas na fatura detalhada.

Como refere a CNPD “*não ser exigível*” não será o mesmo que “*ser proibido*” ou “*não dever constar*” da fatura.

Pelo que, salvo melhor entendimento, poder-se-á recuperar a redação atualmente constante do n.º 3 do artigo 94.º da Lei das Comunicações Eletrónicas (LCE) onde se refere que:

---

<sup>2</sup> Sublinhado e **negrito** nossos.

*"3- Os prestadores de serviço universal podem, a pedido do assinante, oferecer facturação detalhada com níveis de discriminação superiores ao estabelecido no número anterior, a título gratuito ou mediante um preço razoável, não devendo, em qualquer caso, ser incluído no detalhe das facturas a informação das chamadas facultadas ao assinante a título gratuito, nomeadamente as chamadas para serviços de assistência<sup>3</sup>."*

Assim, pelo que precede, propõe-se a seguinte redação:

*"5 - Sem prejuízo do referido no número anterior, nas faturas detalhadas não deve, em qualquer caso, ser incluída a informação das chamadas facultadas a título gratuito, nomeadamente as chamadas para serviços de assistência."*

Ou, em alternativa, e conforme proposta da CNPD:

*"5- Nas faturas detalhadas não são identificadas as chamadas facultadas a título gratuito, incluindo as chamadas para serviços de assistência."*

**d) Artigo 123.º sob epígrafe "Mecanismos de controlo de utilização"**

O n.º 3 do artigo 123.º estabelece o dever de notificação dos consumidores por parte das empresas "antes de ser atingido qualquer limite de consumo predefinido nos termos do número anterior, quando aplicável, e incluído nos seus planos tarifários, bem como quando um serviço incluído nos seus planos tarifários tiver sido integralmente consumido".

Ora, atento o supracitado projeto de Lei n.º 89/XV/1.ª apresentado pela Deputada Única do PAN e, especificamente, o artigo 4.º do referido projeto relativo ao "Direito à informação em caso de ultrapassagem de limites contratados"<sup>4</sup>, considera-se que a pretensão do PAN já se encontra, em parte, acautelada pelo n.º 3 do artigo 123.º. Todavia, cabe notar que no tocante à proposta de impedir "as operadoras de cobrar aos consumidores quaisquer serviços ou funcionalidades associadas sem que aqueles tenham dado o seu consentimento expresso para o efeito" tal pretensão não parece encontrar-se acautelada na proposta de Lei n.º 6/XV/1ª, pelo que, no entendimento desta Direção-Geral, deverá ponderar-se a inclusão de uma disposição que acautele estes casos. Com efeito, e apesar de o

<sup>3</sup> Sublinhado e negrito nossos.

<sup>4</sup> Artigo 4.º

*Direito à informação em caso de ultrapassagem de limites contratados*

*As empresas mencionadas no artigo 2.º deverão enviar uma mensagem de alerta ao utilizador final antes dos limites contratados serem atingidos ou de ser subscrito qualquer serviço adicional, estando impedidas de cobrar aos consumidores quaisquer serviços ou funcionalidades a eles associadas sem que estes tenham dado o seu consentimento expresso para o efeito e não podendo este consentimento resultar de opções estabelecidas por defeito que tivessem de ser recusadas para evitar essa cobrança.*

ordenamento jurídico nacional dispor de regras que visam acautelar casos deste género<sup>5</sup>, existem exemplos no mercado português de telecomunicações de cobrança automática de pacotes de dados extra, tendo inclusivamente o Supremo Tribunal de Justiça condenado uma operadora de telecomunicações “à restituição, aos autores populares, dos pagamentos adicionais que lhes tenham sido cobrados, em virtude da ativação automática de serviços adicionais não solicitados”<sup>6</sup>.

Assim, no entendimento da Direção-Geral do Consumidor, deverá ser ponderada a introdução de uma disposição que acautele estes casos, sem prejuízo da aplicação das regras gerais.

**e) Artigo 139.º sob epígrafe “Portabilidade de números”**

Cabe a propósito da presente disposição dar nota do entendimento da DECO, assinalado pelo Grupo Parlamentar do PSD, relativamente à compensação automática do consumidor por incumprimento das regras de portabilidade, que não consta da proposta de Lei em análise, contrariamente ao constante do n.º 7 do artigo 54 atual LCE. Conforme assinala a referida entidade, não se compreende a opção do proponente de excluir a figura da compensação, em particular quando o Código Europeu das Comunicações Eletrónicas (CECE), instrumento que a presente proposta de Lei visa transpor, aconselha que os Estados-Membros criem regras sancionatórias em caso de incumprimento das regras da portabilidade.

Assim, propõe-se a recuperação, com as devidas adaptações, da disposição constante do n.º 7 do artigo 54.º da LCE, que dispõe o seguinte:

*“7- Compete à ARN, após o procedimento geral de consulta previsto no artigo 8.º, determinar as regras necessárias à execução da portabilidade, incluindo a definição do processo global de portabilidade dos números, tendo em conta as disposições nacionais sobre contratos, a viabilidade técnica e a necessidade de assegurar a continuidade do serviço ao assinante, bem como mecanismos de protecção dos assinantes,*

---

<sup>5</sup> Veja-se o disposto no artigo 9.º-A, relativo a “Pagamentos Adicionais” da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96 de 31 de julho), que estabelece que “antes de o consumidor ficar vinculado pelo contrato ou oferta, o fornecedor de bens ou prestador de serviços tem de obter o acordo expresso do consumidor para qualquer pagamento adicional que acresça à contraprestação acordada relativamente à obrigação contratual principal do fornecedor de bens ou prestador de serviços” e, ainda, que “a obrigação de pagamentos adicionais depende da sua comunicação clara e compreensível ao consumidor, sendo inválida a aceitação pelo consumidor quando não lhe tiver sido dada a possibilidade de optar pela inclusão ou não desses pagamentos adicionais”.

<sup>6</sup> Pode ler-se na decisão do Acórdão do Processo nº 22640/18.1T8LSB.L1.S1

nomeadamente **a fixação de compensações a pagar pelas empresas, em caso de atraso na portabilidade do número ou de portabilidade indevida<sup>7</sup>.**"

Nada mais tendo a observar, sugere-se o envio da presente informação ao Gabinete da Senhora Secretária de Estado do Turismo, Comércio e Serviços.

  
(DGC) Andreia Luz

Técnica Superior

<sup>7</sup> **Sublinhado e negrito nossos.**