

## Projeto de Lei n.º 89/XV/1.<sup>a</sup>

### Reforça os direitos dos utilizadores finais de serviços de comunicações eletrónicas

#### Exposição de Motivos

A defesa dos direitos dos consumidores de serviços essenciais tem sido uma preocupação do PAN nos últimos anos. Um dos exemplos dessa preocupação foi a proposta do PAN no sentido de assegurar o fim do valor acrescentado nas chamadas para linhas de apoio ao cliente, que foi aprovada e consagrada no Orçamento do Estado para 2021 (Lei n.º 75-B/2020, de 31 de dezembro).

O processo de discussão da Lei das Comunicações Eletrónicas, que transporá para a ordem jurídica nacional a Diretiva 98/84/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de novembro de 1998, a Diretiva 2002/77/CE, da Comissão, de 16 de setembro de 2002, e a Diretiva (UE) 2018/1972, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de dezembro de 2018, abre a oportunidade para se assegurar um reforço significativo dos direitos dos utilizadores finais de serviços de comunicações eletrónicas.

Desta forma, com a presente iniciativa, o PAN pretende introduzir um conjunto de seis novos direitos dos consumidores/utilizadores de serviços de comunicações eletrónicas, que visam estabelecer uma relação contratual baseada na confiança e no equilíbrio de posições entre as partes.

Em primeiro lugar, queremos que a fatura mensal do consumidor passe a conter não só a discriminação dos serviços prestados e dos preços correspondentes, mas também a informação sobre a duração remanescente do período de fidelização, sobre o valor associado à denúncia antecipada do contrato por iniciativa do utilizador final e sobre a existência da tarifa social de fornecimento de serviços de acesso à Internet em banda larga (uma medida que, pela fraca adesão que tem tido, carece de uma maior divulgação). Defendemos também que a fatura mensal referente ao mês de janeiro divulgue informações sobre os melhores preços aos utilizadores finais praticados pela empresa no âmbito dos serviços contratados, de forma a que o consumidor possa

optar por mudar de pacote de serviços se considerar que alguma das ofertas disponíveis lhe é mais vantajosa.

Em segundo lugar, propomos que, sempre que os limites contratados forem atingidos ou haja a subscrição de qualquer serviço adicional, a empresa tenha sempre de enviar uma mensagem de alerta ao utilizador final e que seja impedida de cobrar aos consumidores quaisquer serviços ou funcionalidades a eles associadas sem que estes tenham dado o seu consentimento expreso para o efeito. Desta forma, procura-se travar um conjunto de práticas abusivas que têm imposto custos injustificados aos consumidores. Relembre-se que nos números 5 e 6, do artigo 102.º do Código Europeu das Comunicações Eletrónicas, aprovado pela Diretiva (UE) 2018/1972, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de dezembro de 2018, vai-se até mais longe do que aqui propomos e prevê-se a possibilidade de os Estados-Membros obrigarem os fornecedores a prestarem informações suplementares sobre o nível de consumo e de proibirem a utilização do serviço em caso de superação de um limite financeiro ou de volume.

Em terceiro lugar, a consagração do direito de acesso neutral à Internet, com todas as suas funcionalidades, nos termos previstos no Regulamento (UE) 2015/2120 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, assegurando nesta sede a limitação de práticas de zero-rating abusivo. A limitação das práticas de zero-rating assume crucial importância tendo em conta que prejudicam o consumidor e a livre concorrência, constituindo ainda uma ameaça a uma Internet livre e neutra. Tal limitação é especialmente necessária no nosso país, uma vez que as operadoras têm disponibilizado aos consumidores pacotes de dados artificialmente baixos, de modo a incentivar a adesão a pacotes de zero-rating.

Em quarto lugar, reconhece-se um conjunto de direitos aos consumidores com deficiência, com destaque para o direito de acesso a linhas de Apoio ao Cliente em Língua Gestual Portuguesa e de acesso às informações contratuais em termos equivalentes aos disponibilizados à maioria dos consumidores (o que significará, entre outros, o direito de acesso aos contratos e outras informações contratuais em braille).

Em quinto lugar, caso ocorra uma situação de indisponibilidade do serviço, prevê-se um direito dos consumidores, que reconhece que sempre que, por motivo não imputável ao consumidor, os serviços comunicações eletrónicas, 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 tem de, 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. A consagração deste direito foi defendida pela ANACOM e é importante porque, estando nós a falar de serviços essenciais, a sua indisponibilidade pode trazer graves constrangimentos e danos aos consumidores – que pretendemos ressarcir com a consagração deste direito.

Em sexto e último lugar, propõe-se a consagração de um direito relativo aos consumidores em situação de desemprego ou emigração, que lhes assegura que não lhes será exigido o pagamento de quaisquer encargos relacionados com o incumprimento do período de fidelização. Pela gravidade destas situações, é de elementar justiça que se permita aos consumidores resolver sem custos o contrato, de uma forma automática e sem estar dependente da bondade discricionária das empresas prestadoras de serviços de comunicações, para exercerem um direito que lhe é reconhecido como seu pelo artigo 437.º do Código Civil.

Nestes termos, a abaixo assinada Deputada Única do PESSOAS-ANIMAIS-NATUREZA, ao abrigo das disposições constitucionais e regimentais aplicáveis, apresenta o seguinte Projeto de Lei:

#### Artigo 1.º

##### Objeto

A presente lei procede ao reforço dos direitos dos utilizadores finais de serviços de comunicações eletrónicas.

#### Artigo 2.º

##### Âmbito de aplicação

A presente lei aplica-se às empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público e que se encontram sujeitas ao regime de autorização geral, incluindo aquelas que prestam serviços de comunicações interpessoais com base em números e excluindo as empresas que prestam serviços de comunicações interpessoais independentes do número.

### Artigo 3.º

#### Direito à transparência das faturas mensais

1 - O utilizador final, nos termos da presente lei e em função dos serviços de comunicações eletrónicas em causa, tem o direito a receber, sem encargos, faturas mensais não detalhadas, que deverão incluir obrigatoriamente os seguintes elementos:

- a) Discriminação dos serviços prestados e dos preços correspondentes;
- b) Duração remanescente do período de fidelização e indicação do valor associado à denúncia antecipada do contrato por iniciativa do utilizador final;
- c) informação sobre a existência da tarifa social de fornecimento de serviços de acesso à Internet em banda larga e a sua aplicação aos consumidores com baixos rendimentos ou com necessidades sociais especiais, quando aplicável.

2 – A fatura mensal referente ao mês de janeiro deverá assegurar a divulgação de informações sobre os melhores preços aos utilizadores finais praticados pela empresa quanto aos serviços contratados.

### 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.

### Artigo 5.º

#### Direito de acesso neutral à internet

1 – Todos têm o direito de acesso neutral à Internet, com todas as suas funcionalidades, nos termos previstos no Regulamento (UE) 2015/2120 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015.

2 – São designadamente contrárias ao disposto no número anterior as ofertas de zero-rating, se cumulativamente:

- a) levarem a tratamento não-equitativo e discriminatório do tráfego e não garantirem o funcionamento contínuo do ecossistema da Internet como motor de inovação; e
- b) produzirem efeitos significativos nos direitos dos consumidores, designadamente se trazem uma redução significativa na escolha do consumidor, ou nos provedores de serviços, designadamente se existe um efeito na gama de aplicações que estes podem fornecer ou se são significativamente desencorajados de entrar no mercado.

## Artigo 6.º

### Direitos dos utilizadores finais com deficiência

No prazo de 60 dias após a entrada em vigor da presente Lei, a Autoridade Nacional de Comunicações, após consulta a utilizadores finais com deficiência, diretamente ou por intermédio das suas associações representativas, define os requisitos a impor às empresas que oferecem serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, de forma a garantir que os utilizadores finais com deficiência:

- a) Têm acesso a serviços de comunicações eletrónicas, incluindo às respetivas informações contratuais, em termos equivalentes aos disponibilizados à maioria dos utilizadores finais;
- 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; e

- d) Beneficiam da escolha de empresas e serviços disponíveis para a maioria dos utilizadores finais.

### Artigo 7.º

#### Direitos dos utilizadores finais na situação de 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 números 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.

## Artigo 8.º

Direitos na 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 interpessoais 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 Autoridade Nacional de Comunicações pode determinar quais os elementos comprovativos que podem ser exigidos pelas empresas que oferecem serviços aos consumidores para efeitos do disposto no número anterior.

## Artigo 9.º

### Regime sancionatório

1 - A fiscalização do cumprimento do disposto na presente Lei é da competência da Autoridade Nacional de Comunicações, que em caso de incumprimento por uma empresa deve notificá-la desse facto e dar-lhe a possibilidade de se pronunciar num prazo não inferior a 10 dias.

2 - Após ter procedido à audiência nos termos do número anterior, a Autoridade Nacional de Comunicações, atendendo a gravidade do incumprimento, à existência de ofertas alternativas e à posição de mercado do infrator, pode:

- a) Ordenar ao operador ou prestador de serviços a adoção de medidas destinadas a corrigir o incumprimento;
- b) Aplicar sanções pecuniárias compulsórias, nos termos previstos na Lei das Comunicações Eletrónicas;
- c) Emitir ordens de cessação ou de adiamento da prestação de serviços, cuja disponibilização seja susceptível de violar o presente artigo, a vigorar enquanto não forem adotadas medidas destinadas a corrigir o incumprimento.

5 - Qualquer cidadão pode, nos termos do disposto da Lei n.º 27/2021, de 17 de maio, exercer o direito de ação popular digital contra quem infrinja o disposto na presente Lei.



Artigo 10.º

Entrada em vigor

A presente lei entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação.

Assembleia da República, Palácio de São Bento, 20 de maio de 2022

A Deputada,

Inês de Sousa Real