



# SABER MAIS SOBRE OS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

## O que são serviços de comunicações eletrónicas?

São serviços de comunicações eletrónicas os serviços oferecidos mediante remuneração e que consistem no envio de sinais através de redes de comunicações eletrónicas, incluindo serviços de telecomunicações e serviços de transmissão em redes utilizadas para radiodifusão. São exemplos os serviços de televisão, de telefone fixo e móvel e de acesso à internet fixa e móvel.

A entidade reguladora do setor das comunicações eletrónicas é a Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM).

Há vários operadores de comunicações eletrónicas que oferecem um conjunto diversificado de serviços.

Para conhecer os operadores e as respetivas ofertas a ANACOM disponibiliza no seu sítio da internet - [www.anacom-consumidor.com](http://www.anacom-consumidor.com) - informações úteis que os consumidores devem ter em conta, nomeadamente, antes de contratar o serviço, bem como um simulador - o COM.escolha - que ajuda a comparar ofertas.

## COMPARAR E ESCOLHER A MELHOR OFERTA

### Como proceder para escolher a oferta que melhor corresponda aos seus interesses?

Deve comparar as ofertas disponíveis no mercado, consultar os sítios da *internet* dos vários operadores e recorrer ao simulador da ANACOM que permite conjugar vários serviços de diversos operadores e comparar os respetivos tarifários, ajudando a identificar as opções que se adaptam melhor ao seu perfil de consumo.

Deve também procurar obter informações junto dos operadores, solicitando que as mesmas sejam prestadas em suporte escrito.

### Quais os principais aspetos a considerar quando comparar as ofertas?

Entre outros, deve ter atenção aos seguintes elementos:

- Serviço que é oferecido (*internet*, telefone, pacote de serviços, etc.);
- Preço (tarifário; mensalidade; preço de instalação; preço de ativação; promoções aplicáveis e sua duração);
- Períodos de fidelização se existentes (neste caso, a sua duração, a identificação da vantagem concedida pelo operador para justificar a penalização em caso de resolução antecipada do contrato);
- Condições de cancelamento do serviço, nomeadamente a antecedência com que deve ser apresentado o pedido de cancelamento em relação à data de desligamento do serviço, quando aplicável;
- Condições de renovação do contrato;

- Tempo necessário para a ligação inicial do serviço, bem como as condições de suspensão do serviço e de alteração do contrato;
- Tempo necessário para a portabilidade do número de telefone;
- Aplicação de eventuais limites e/ou restrições de utilização (ver a questão sobre “tráfego ilimitado”);
- Condições de cancelamento do serviço, nomeadamente, a antecedência com que deve ser apresentado o pedido de cancelamento em relação à data de desligamento do serviço, quando aplicável.

### **E na publicidade? Existe alguma norma especialmente aplicável à oferta destes serviços?**

A publicidade aplicável a estes serviços encontra-se regulada, designadamente, pelo Regime das Práticas Comerciais Desleais (Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de março) e pelo Código da Publicidade.

Compete à Direção-Geral do Consumidor (DGC) fiscalizar o conteúdo das mensagens publicitárias relativas a serviços de comunicações eletrónicas.

**A publicidade sobre ofertas anunciadas como “ilimitadas” (“Tráfego ilimitado”, “Chamadas/SMS ilimitadas”) deve respeitar a Recomendação da DGC dirigida aos operadores de comunicações eletrónicas sobre a informação transmitida na publicidade (dezembro de 2013) e deve ainda respeitar a Decisão da ANACOM sobre as condições das ofertas de serviços de comunicações eletrónicas que, entre outros aspetos, determina o seguinte:**

- A expressão “ilimitado” só deve ser utilizada para ofertas que sejam efetivamente sem limites ou restrições ao longo de todo o período de duração do contrato;
- Os operadores devem abster-se de utilizar essas expressões quando, na realidade, a utilização está sujeita a restrições quando atingidos certos limites.

# COMPREENDER A FIDELIZAÇÃO

## O que é a “fidelização”?

Trata-se de um período contratual mínimo associado a um contrato (o chamado período de fidelização). Neste período de tempo, o consumidor deve permanecer no contrato sob pena de lhe ser aplicada uma penalização.

## Qual a sua duração?

A Lei das Comunicações Eletrónicas (Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, com as alterações subsequentes) prevê um período máximo de 24 meses para contratos celebrados com consumidores mas também determina que devem ser propostos contratos com prazo de 12 meses.

As condições contratuais associadas a ofertas com prazo de 12 meses são, em princípio, menos vantajosas do que as condições das ofertas com períodos de fidelização de duração superior.

O consumidor deve ser informado antes da celebração do contrato da existência de uma fidelização e das consequências do seu não cumprimento.

As cláusulas do contrato devem especificar essa penalização através da indicação do valor a pagar ou da respetiva forma de cálculo.

Quando o período de fidelização seja justificado pela subsídio de equipamento, a penalização não pode exceder as percentagens máximas que resultam do regime do desbloqueamento de equipamentos previsto no Decreto-Lei n.º 56/2010, de 1 de junho.

Os operadores têm a obrigação de disponibilizar um meio simples e expedito para que o cliente possa a todo o momento saber quando se conclui o período de fidelização e quanto deve pagar em caso de denúncia antecipada.

## **CONTRATAR À DISTÂNCIA\***

### **É possível celebrar o contrato pela internet ou por telefone?**

Sim. São formas de contratação à distância e, neste caso, aplica-se o regime jurídico dos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento (Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro). No entanto, relativamente ao contrato por telefone, se o consumidor for contactado pelo operador para celebrar o contrato, só ficará vinculado depois de assinar a oferta ou enviar o seu consentimento escrito ao operador.

Se o contacto telefónico for da iniciativa do consumidor não é exigido consentimento escrito. Sem prejuízo, o operador deverá sempre confirmar por escrito as condições contratuais acordadas, no prazo de cinco dias a contar da data da celebração do contrato e, o mais tardar, antes do início da prestação do serviço.

### **É possível desistir do contrato celebrado à distância?**

Sim. Em caso de arrependimento, o consumidor pode voltar atrás e resolver o contrato sem necessidade de justificação e sem encargos no prazo de 14 dias seguidos contados do dia da sua celebração.

No caso da contratação à distância, se o operador de comunicações eletrónicas não informar claramente o consumidor sobre a existência do direito de livre resolução, o prazo de reflexão é alargado para 1 ano.

### **De que forma é possível exercer o direito de livre resolução?**

Através do formulário de resolução devidamente assinado, de carta, através de contacto telefónico ou por outro meio suscetível de prova, nos termos gerais. Cabe ao consumidor a prova de que exerceu o direito de livre resolução dentro do prazo legalmente previsto.

A Direção-Geral do Consumidor recomenda que, no exercício do seu direito de resolução, o consumidor utilize meios que facilitem a prova, tais como, carta registada e *e-mail*, e guarde o respetivo comprovativo de envio.

### **Na contratação à distância é possível solicitar a instalação e ativação do serviço durante o prazo de reflexão?**

Sim, desde que o consumidor o solicite de forma expressa através de suporte duradouro (*e-mail*, carta, etc.). O operador deve exigir esse consentimento expresso e só depois de obtido, pode instalar e ativar o serviço.

### **Se solicitar a instalação do serviço é ainda possível exercer o direito de livre resolução?**

Sim, mas de acordo com as normas aplicáveis, o consumidor deve pagar ao operador um montante proporcional ao serviço que tiver sido efetivamente prestado até ao momento em que for comunicada a resolução do contrato, em relação ao conjunto das prestações previstas no contrato.

#### **O consumidor nada terá de pagar nos seguintes casos:**

- Se não tiver pedido a instalação do serviço de forma expressa;
- Se não tiver sido informado antes da celebração do contrato da necessidade do pagamento proporcional ao serviço prestado caso exerça o direito de resolução durante os 14 dias (prazo de reflexão); ou
- Se não tiver sido previamente informado sobre a existência do direito de livre resolução, o respetivo prazo e procedimento, com a disponibilização do formulário de resolução.

\*As respostas dadas nesta matéria aplicam-se, com as necessárias adaptações, aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial.

## ALTERAÇÃO DAS CONDIÇÕES CONTRATUAIS

### O operador pode alterar as condições contratuais no decurso do contrato?

Sim, mas deve comunicar essas alterações por escrito com uma antecedência mínima de 1 mês e informar sobre o direito de o consumidor poder resolver o contrato sem qualquer penalidade.

#### Atenção:

Esta obrigação de comunicação não se aplica às alterações contratuais em que seja possível identificar uma vantagem objetiva para o consumidor nem afasta o regime de contrapartidas previstas para a rescisão antecipada dos contratos que estabelecem um período de fidelização.

## FALTA DE PAGAMENTO DA FATURA

### Se não pagar os valores constantes da fatura dentro do prazo, qual é a consequência?

Na falta de pagamento dos valores constantes das faturas, o operador emite um pré-aviso com prazo adicional de 30 dias para pagamento da fatura. **Decorrido o prazo adicional sem que tenha ocorrido uma das seguintes situações:**

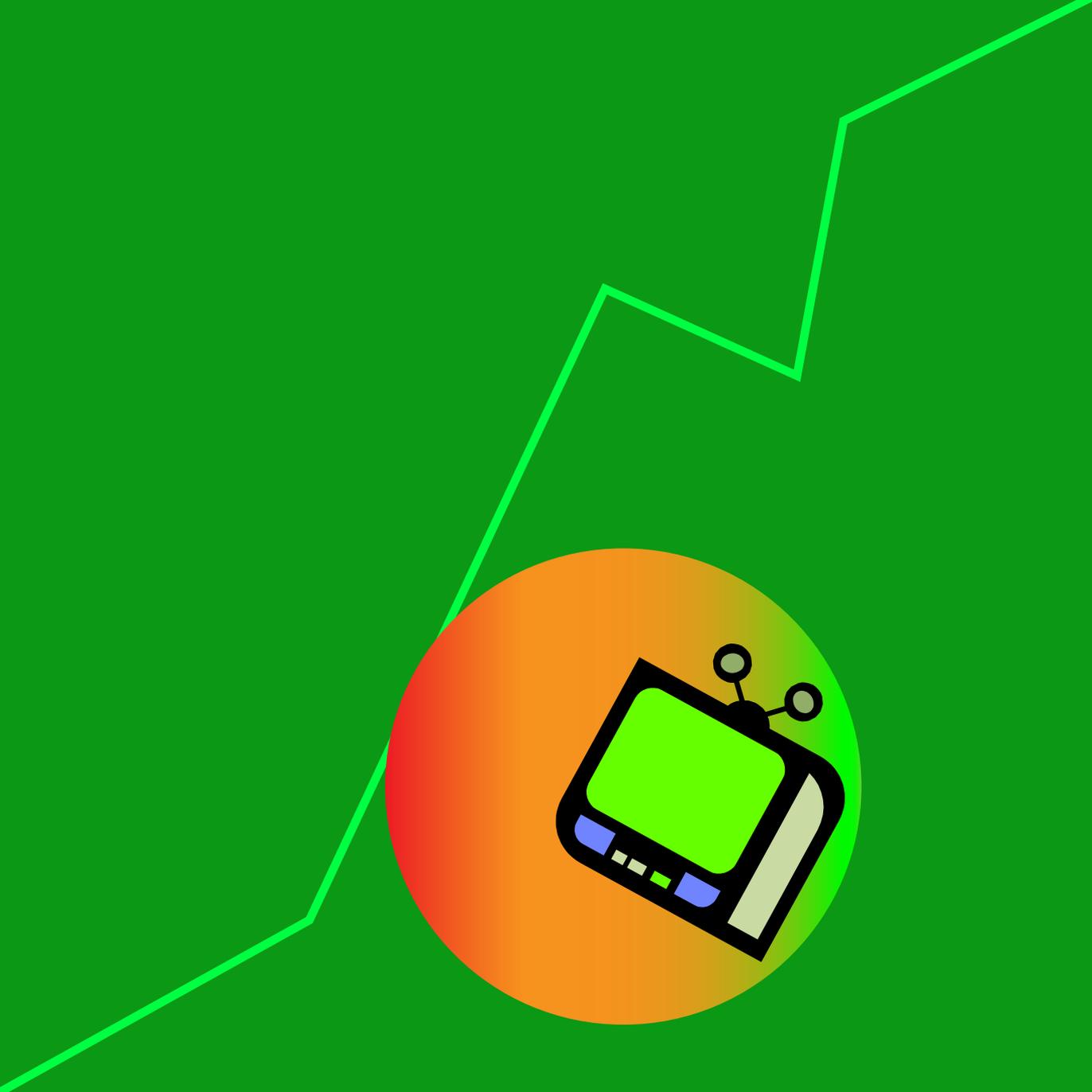
- Pagamento;
- Reclamação por escrito dos valores; ou
- Acordo escrito com o operador quanto à sua regularização,

**o serviço será suspenso por 30 dias.**

Se, após estes 30 dias, o consumidor persistir no incumprimento, haverá lugar à resolução automática do contrato.

#### Atenção:

A resolução automática do contrato não prejudica a cobrança pelo operador da penalização por incumprimento do período de fidelização, se for o caso.



## ONDE RECLAMAR

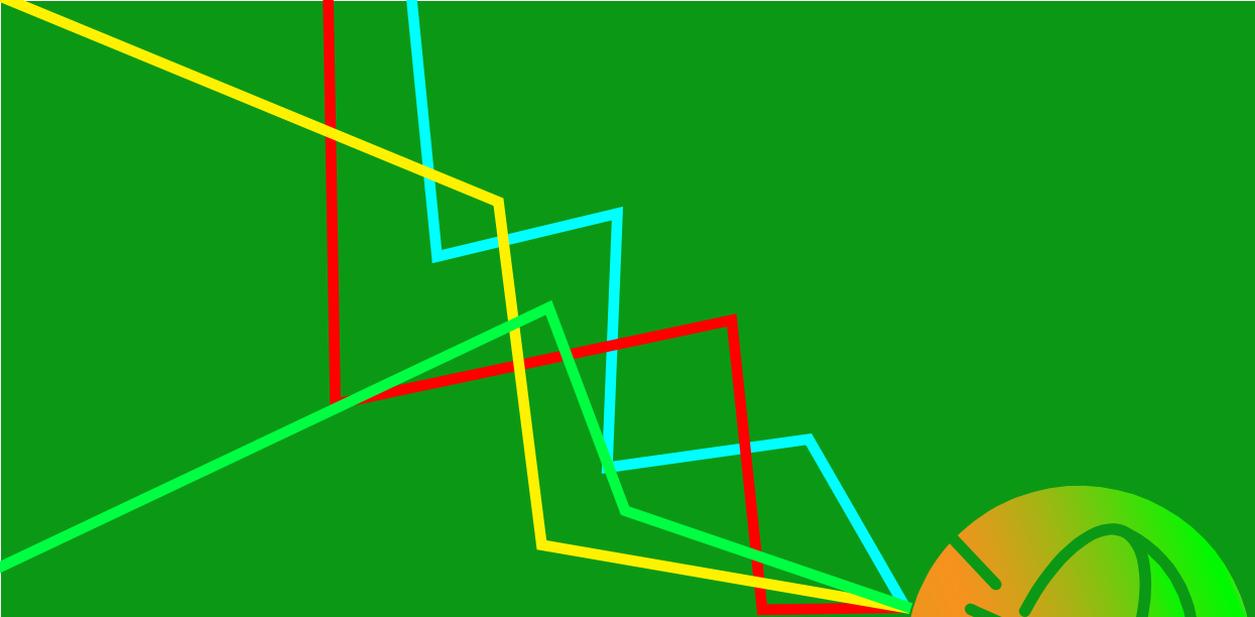
**Antes de qualquer reclamação, o consumidor deve sempre tentar resolver o problema com o operador de comunicações eletrónicas. Em caso de insucesso, o consumidor pode:**

- Reclamar no Livro de Reclamações, que deve estar disponível no estabelecimento/loja do operador (o original da folha de reclamação será encaminhado pelo operador à ANACOM, sendo que o reclamante pode também encaminhar a esta Autoridade o respetivo duplicado, que deve sempre ser-lhe entregue);
- Apresentar reclamação na Direção-Geral do Consumidor (uma vez que a DGC dispõe de protocolo com os Provedores dos três maiores operadores económicos deste sector) ou junto da ANACOM através de *e-mail*, carta ou nos respetivos portais: [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt) / [www.anacom-consumidor.com](http://www.anacom-consumidor.com);
- Recorrer a um meio alternativo de resolução de conflitos - de acordo com a Lei dos Serviços Públicos Essenciais (Lei n.º 23/96, de 26 de julho, com as alterações subsequentes), terá lugar a arbitragem obrigatória se o consumidor assim o desejar;
- Apresentar reclamação no Centro de Informação Autárquico ao Consumidor da área da sua residência.

## Legislação relevante

- Decreto-lei n.º 446/85, de 25 de outubro, com as alterações subsequentes (Regime das Cláusulas Contratuais Gerais);
- Código da Publicidade;
- Lei n.º 23/96, de 26 de julho, com as alterações subsequentes (Lei dos Serviços Públicos Essenciais);
- Lei n.º 24/96, de 31 de julho, alterada e republicada pela Lei n.º 47/2014, de 28 de julho, (Lei de Defesa do Consumidor);
- Lei nº 5/2004, de 10 de fevereiro, com as alterações subsequentes (Lei das Comunicações Eletrónicas);
- Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 março, (Regime das Práticas Comerciais Desleais);
- Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 fevereiro, alterado pela Lei n.º 47/2014, de 28 de julho, (Regime dos contratos celebrados à distância e dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial).

A reprodução total ou parcial dos textos e imagens requer a prévia autorização da Direção-Geral do Consumidor e implica a menção da sua proveniência.



## CONTACTOS

Direção-Geral do Consumidor  
Praça Duque de Saldanha, nº 31  
1069-013 Lisboa

Telefone: 21 356 46 00

Telecópia: 21 356 47 19

endereço eletrónico: [dgc@dg.consumidor.pt](mailto:dgc@dg.consumidor.pt)

<https://www.facebook.com/dgconsumidor>

fevereiro 2015