

## Briefing TMT

Junho 2016

### ALTERAÇÕES À LEI DAS COMUNICAÇÕES ELECTRÓNICAS: NOVAS REGRAS PARA OS CONTRATOS COM PERÍODOS DE FIDELIZAÇÃO

#### Lei n.º 15/2016, de 17 de Junho

PROTECÇÃO DOS CONSUMIDORES NOS  
CONTRATOS SUJEITOS A UM PERÍODO DE  
FIDELIZAÇÃO.

FIDELIZAÇÃO

OBRIGAÇÃO DE PUBLICAR INFORMAÇÕES

Foi publicada, no passado dia 17 de Junho, a Lei n.º 15/2016 que reforça a [protecção dos consumidores nos contratos de prestação de serviços de comunicações electrónicas com período de fidelização](#), alterando em conformidade a Lei das Comunicações Electrónicas.

Nos termos da nova lei, entende-se por **fidelização** o período durante o qual o consumidor se compromete a não cancelar um contrato ou a alterar as condições acordadas.

A existência de um período de fidelização depende da atribuição de qualquer vantagem ao consumidor, identificada e quantificada, associada à subsídio de equipamentos terminais, à instalação e activação do serviço ou a outras condições promocionais.

As operadoras deverão disponibilizar [informações adequadas, transparentes, comparáveis e actualizadas](#) no que respeita aos termos e condições habituais que prestam aos utilizadores finais e aos consumidores, em matéria de acesso e utilização dos serviços, explicitando, detalhadamente, os seus preços e demais encargos, bem como, quando aplicável, os relativos à cessação dos contratos, a [todo o público e a quem manifeste a intenção de subscrever um contrato com a operadora](#).

As informações relacionadas com a identificação do prestador, os

## Briefing TMT

Junho 2016

### OBRIGAÇÃO DE PRESTAR INFORMAÇÕES AOS ASSINANTES

serviços de comunicação electrónica e de manutenção que oferecem, os preços normais que praticam, os sistemas de indemnização ou reembolsos, as condições contratuais mínimas e os mecanismos de resolução de conflitos, que já deviam ser publicitadas e disponibilizadas nos sítios da internet e nos pontos de vendas dos serviços das operadoras, passam também a ter de ser **entregues, previamente, a quem com elas pretenda celebrar um contrato de prestação de serviços.**

Em particular, no que concerne a informação sobre os preços normais praticados, as operadoras agora encontram-se obrigadas a prestar informações sobre os encargos decorrentes da cessação do contrato, incluindo **a devolução de equipamentos ou com penalizações por cessação antecipada por iniciativa dos assinantes.**

Poderá vir a ser exigido às operadoras pela Autoridade Reguladora Nacional, a ANACOM - Autoridade Nacional de Comunicações a prestação de informações aos assinantes sobre os encargos associados à **cessação antecipada do mesmo por iniciativa do assinante.**

As operadoras que estabeleçam com os seus assinantes períodos de fidelização são obrigadas a fornecer-lhes, através dos meios que habitualmente utilizam na sua comunicação regular com os mesmos, no momento e sempre que tal seja solicitado, toda a informação relativa à duração remanescente do seu contrato, bem como o valor associado à rescisão antecipada do mesmo.

Se houver fidelização, as operadoras têm também a obrigação de conservar, no caso de celebração por telefone, a gravação das chamadas telefónicas durante todo o período de vigência acordado, acrescido do correspondente prazo de prescrição e caducidade, e assegurar, no caso das vendas presenciais, através de qualquer meio

# Briefing TMT

Junho 2016

## PERÍODO MÁXIMO DE FIDELIZAÇÃO

escrito, que o assinante é convenientemente informado dos períodos de vigência acordados.

O período máximo de fidelização nos contratos de prestação de serviços de comunicações electrónicas celebrados com os consumidores não poderá ser superior a 24 meses.

## EXCEPÇÃO: PERÍODOS ADICIONAIS DE FIDELIZAÇÃO

A título de excepção, poderão ser estabelecidos períodos adicionais de fidelização, os quais não poderão exceder os 24 meses, no caso de alterações ao contrato motivadas por uma actualização dos equipamentos ou da infraestrutura tecnológica e sob condição de o consumidor aceitar expressamente a sujeição a um novo período de fidelização.

## CONTRATOS SEM FIDELIZAÇÃO OU COM OUTROS PERÍODOS DE FIDELIZAÇÃO

As operadoras deverão oferecer a todos os consumidores a possibilidade de celebrarem contratos sem qualquer tipo de fidelização, bem como contratos com apenas 6 ou 12 meses de fidelização, por cada benefício que concedam ao utilizador.

## PUBLICITAÇÃO DAS OFERTAS COMERCIAIS COM OU SEM FIDELIZAÇÃO

As operadoras ficam obrigadas a publicitar:

- a) as ofertas sem fidelização **nos mesmos suportes** em que o fazem para as ofertas com fidelização, de forma **claramente legível**;
- b) de forma **facilmente acessível**, no caso de existir fidelização, a **relação custo-benefício** das diferentes ofertas comerciais, permitindo ao consumidor fazer a comparação da mesma oferta concedida pela operadora com diferentes períodos de fidelização, se existirem, e assim tomar a sua decisão de forma plenamente esclarecida.

A informação relativa à duração dos contratos, incluindo as condições da sua renovação e cessação, deve ser clara, perceptível, disponibilizada em suporte duradouro e incluir as seguintes indicações:

## Briefing TMT

Junho 2016

ENTRADA EM VIGOR

- a) Eventual período de fidelização;
- b) Eventuais encargos decorrentes da portabilidade dos números e outros identificadores;
- c) Eventuais encargos decorrentes da cessação antecipada do contrato durante o período de fidelização, por iniciativa do assinante, nomeadamente em consequência da recuperação de custos associados à subsidiação de equipamentos terminais, à instalação e activação do serviço ou a outras condições promocionais.

Estas alterações entraram em vigor a **17 de Julho de 2016**.

REGIME TRANSITÓRIO

As obrigações referidas relativas ao conteúdo dos contratos aplicam-se em caso de alteração aos contratos já celebrados.

Até ao dia **16 de Agosto de 2016** as operadoras deverão assegurar o cumprimento das alterações introduzidas ao regime dos contratos de prestação de serviços a celebrar e das novas obrigações de informação a disponibilizar ao público.

O seu nome e endereço electrónico estão incorporados numa *mailing list* da titularidade da Vasconcelos, Arruda & Associados, para receber informação relativa às novidades jurídicas e jurisprudenciais no âmbito do Direito do Trabalho e Segurança Social, bem como informação relativa aos nossos seminários. Se não desejar receber a nossa correspondência responda a este e-mail indicando em epígrafe REMOVE.

Este documento contém informação genérica e não configura a prestação de assessoria jurídica que deve ser obtida para a resolução de casos concretos e não pode ser divulgado, copiado ou distribuído sem autorização prévia da Vasconcelos, Arruda & Associados.

Todas nossas Briefings podem ser consultadas em [www.vaassociados.com](http://www.vaassociados.com)

Para informação adicional, por favor contacte:

**Duarte Vasconcelos**  
[duarte.vasconcelos@vaassociados.com](mailto:duarte.vasconcelos@vaassociados.com)

Vasconcelos, Arruda & Associados – Sociedade de Advogados RL  
NIF 510 122 507 - Rua Joshua Benoliel, n.º 6, 7-A - 1250 - 133 Lisboa  
T: +351 218 299 340

E-mail: [geral@vaassociados.com](mailto:geral@vaassociados.com)  
[www.vaassociados.com](http://www.vaassociados.com)