

REGULAÇÃO, SUPERVISÃO E OUTRAS ATIVIDADES 2022

AÇÃO SANCIONATÓRIA

15. AÇÃO SANCIONATÓRIA

15.1. Processos de contraordenação

Em 2022, a ação sancionatória da ANACOM deu especial atenção a novos temas, nomeadamente aos incumprimentos das obrigações relacionados com a tarifa social de Internet e com a segurança das comunicações. Isto foi levado a cabo para além dos temas mais recorrentes de atuação da ANACOM relacionados com as atividades de supervisão do espectro (radiocomunicações), das infraestruturas (ITED-ITUR), das obrigações dos operadores na colocação no mercado de equipamentos, que visam garantir que os meios ao dispor do sector e de todos os seus utilizadores e consumidores são seguros e se encontram disponíveis a ser utilizados com todas as condições de segurança, a ação sancionatória deu especial atenção a novos temas, nomeadamente aos incumprimentos das obrigações relacionados com a tarifa social de Internet e com a segurança das comunicações. Continuaram a ser objeto da atenção da ação sancionatória da ANACOM, as práticas comerciais desleais e outros comportamentos ilícitos violadores de regras associadas à proteção dos consumidores.

Deu-se início à tramitação, totalmente eletrónica, dos processos de contraordenação abertos após 14 de novembro de 2022. Trata-se de uma grande inovação no tratamento dos processos de contraordenação, que se encontra a dar os primeiros passos na atividade sancionatória da ANACOM.

Para além dos ganhos imediatos decorrentes da desmaterialização dos processos, é expectável que a maturação deste procedimento e o desenvolvimento de novas funcionalidades contribua, decisivamente, para uma atuação mais tempestiva da ação sancionatória, fundamental para que se evite o sentimento de impunidade normalmente associada ao atraso da justiça.

15.2. Novos processos

Em 2022, foram abertos 222 novos processos, com base em notícias de infração de que a ANACOM tomou conhecimento, através de autos de notícia e relatórios resultantes da sua atividade de supervisão e fiscalização; de autos de notícia provenientes de entidades policiais; de informação recebida de outras entidades públicas; e de reclamações.

15.3. Análise inicial de notícias de infração

Durante 2022, foram objeto de análise inicial 486 processos e foram instaurados 317 processos de contraordenação devido à existência de indícios suficientes da prática de infrações.

Os processos de contraordenação instaurados por incumprimento de obrigações relativas à LCE beneficiam do recurso da apensação processual, sendo quase sempre baseadas em dezenas, por vezes, centenas de reclamações/processos analisados individualmente, numa primeira fase, em sede de supervisão e/ou fiscalização e, mais tarde, quando se registam factos que possam constituir indícios de infração. Esta prática visa garantir a coerência e uniformidade da decisão e, também, a economia processual.

Do conjunto de processos resultantes da violação de obrigações previstas na LCE, destacam-se 5 processos instaurados por incumprimento de obrigações relativas ao direito dos consumidores à faturação detalhada; 4 processos instaurados por incumprimento das regras aplicáveis ao barramento seletivo de comunicações; 4 processos instaurados por incumprimento de regras aplicáveis à alteração unilateral de contratos e à cessação de contratos; e 14 processos instaurados por violação de obrigações estabelecidas no Regulamento relativo à segurança e à integridade das redes e serviços de comunicações eletrónicas (Regulamento n.º 303/2019, de 1 de abril).

De entre os processos instaurados, salientam-se, ainda os:

- 15 processos em que foram imputados incumprimentos da obrigação de prestação de informação à ANACOM, quer pelos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas, quer pelos prestadores de serviços postais;
- 68 processos instaurados por violação do regime de instalação de infraestruturas de telecomunicações em edifícios;
- 120 processos instaurados por incumprimento de obrigações previstas no regime de disponibilização no mercado, da colocação em serviço e da utilização de equipamentos rádio e de regras aplicáveis à compatibilidade eletromagnética dos equipamentos; os 62 processos instaurados por incumprimento de regras aplicáveis a redes e estações de radiocomunicações; bem como

- Os 14 processos instaurados por violação de regras aplicáveis à tarifa social de Internet.

No âmbito da legislação de proteção dos consumidores, foram instaurados 5 processos por violação de obrigações estabelecidas no regime jurídico aplicável à prestação de serviços de promoção, informação e apoio aos consumidores e utentes, através de centros telefónicos de relacionamento (*call centers*); 1 processo por incumprimento de obrigações fixadas no regime jurídico do livro de reclamações (Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro) e 2 processos por indícios de adoção de práticas comerciais desleais.

15.4. Processos concluídos

Em 2022, a ANACOM concluiu 453 processos, abertos ou já instaurados como processos de contraordenação (*vide* detalhe do sentido das decisões adotadas na tabela infra), de onde decorre que, face ao número de novos processos abertos, houve uma redução da pendência de 231 processos.

Em 224 desses processos, foram aplicadas sanções aos respetivos arguidos, tendo, no total, sido aplicadas coimas que ascenderam a 17 615 977,50 euros. Foram ainda efetuados pagamentos voluntários de coimas (após notificação das acusações aos arguidos), num valor global de 127 883,33 euros.

Tabela 20 - Decisões em processos de contraordenação

Decisões em processos de contraordenação			453
Notícias de infração que não levaram à instauração de processos de contraordenação autónomo	169	Arquivamento liminar	98
		Integração em processos pendentes, participações criminais e remessa a outras entidades	71
Decisões de processos instaurados	284	Aplicação de coima, sanção acessória ou declaração de perda de equipamentos	188
		Admoestação	36
		Absolvição/ arquivamento	42
		Apensação na decisão, decisões em processos sumaríssimos aceites e pagamentos voluntários que põem termo ao processo	18

Das 224 decisões condenatórias proferidas, destacam-se 4 que resultaram da alteração unilateral de contratos e que tiveram impacto em todos os cerca de 11 milhões de assinantes. As decisões finais adotadas pela ANACOM, neste âmbito, traduziram-se na aplicação das seguintes coimas que, no seu conjunto, ascenderam a cerca de 15 milhões de euros⁵¹:

- Coima de 6 677 833 euros aplicada à MEO⁵²;
- Coima de 5 200 000 euros aplicada à NOS⁵³;
- Coima de 3 082 000 euros aplicada à VODAFONE⁵⁴;
- Coima de 664 000 euros aplicada à NOWO⁵⁵.

Das restantes decisões condenatórias proferidas, destacam-se as seguintes:

⁵¹ Nas notas que se seguem são mencionadas as decisões judiciais, proferidas até 31 de dezembro de 2021, na sequência da interposição dos recursos de impugnação judicial das decisões da ANACOM, referindo-se ainda se essas decisões foram objeto de novo recurso, ainda que interposto após 31 de dezembro de 2021.

⁵² Esta decisão foi judicialmente impugnada.

⁵³ Esta decisão foi judicialmente impugnada.

⁵⁴ Esta decisão foi judicialmente impugnada.

⁵⁵ Esta decisão foi judicialmente impugnada.

- Aplicação de coima no valor de 829 000 euros à MEO, por incumprimento de várias obrigações aplicáveis à prestação do serviço universal de postos públicos⁵⁶;
- Aplicação de coima no valor de 153 750 euros aos CTT, por incumprimento de várias obrigações aplicáveis à prestação do serviço postal universal, relativas, nomeadamente, aos objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços e à publicitação de informação nos estabelecimentos postais⁵⁷;
- Aplicação de coima no valor de 48 500 euros à NOWO, pela prática de contraordenações resultantes da violação da obrigação de informação pré-contratual e de obrigações previstas na decisão da ANACOM de 9 de março de 2012, sobre os “Procedimentos exigíveis para a cessação de contratos, por iniciativa dos assinantes, relativos à oferta de redes públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público”⁵⁸;
- Aplicação de coima no valor de 48 000 euros à MEO, por adoção de práticas comerciais desleais na sequência dos incêndios de 2017⁵⁹;
- Aplicação de coima no valor de 60 000 euros à MEO, por adoção de práticas comerciais desleais⁶⁰;
- Aplicação de coima no valor de 30 000 euros à VODAFONE, por incumprimento de regras sobre os preços de chamadas para a gama de numeração 760⁶¹;

⁵⁶ Esta decisão foi judicialmente impugnada.

⁵⁷ O Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão (TCRS), por sentença de 17 de novembro de 2022, decidiu condenar a arguida numa coima de 100 000 euros.

⁵⁸ Esta decisão foi impugnada judicialmente.

⁵⁹ O TCRS, por sentença de 27 de setembro de 2022, decidiu condenar a Recorrente numa coima de 48 000 euros. O Tribunal da Relação de Lisboa (TRL), por acórdão de 21 de dezembro de 2022, julgou parcialmente procedente o recurso, reduzindo o montante da coima aplicada para 44 000 euros.

⁶⁰ O TCRS, por sentença transitada em julgado, condenou a MEO numa coima de 45 000 euros.

⁶¹ O TCRS, por sentença de 7 de outubro de 2022, transitada em julgado, julgou parcialmente procedente o recurso e aplicou uma coima de 12 500 euros.

- Aplicação de coima no valor de 30 000 euros à NOS, por incumprimentos de obrigações relacionadas com o livro de reclamações, estabelecidas no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro⁶²;
- Aplicação de coimas por violações de obrigações relativas à utilização e ocupação de infraestruturas de telecomunicações em edifícios para prestação de serviços de comunicações eletrónicas, em que foram aplicadas as seguintes coimas:
 - Coimas de 37 500 euros⁶³, 25 000 euros⁶⁴ e 45 000 euros⁶⁵ aplicadas à MEO;
 - Coimas de 27 000 euros⁶⁶, 45 000 euros⁶⁷ e de 80 500 euros⁶⁸ aplicadas à NOS;
 - Coima de 16 000 euros aplicada à VODAFONE⁶⁹;
- Aplicação de coimas por incumprimentos da obrigação de prestação de informações à ANACOM, prevista na LCE:
 - Coima de 10 000 euros aplicada à Lycamobile Limited⁷⁰;
 - Coima de 15 000 euros aplicada aos CTT⁷¹;
- Aplicação de coimas por incumprimentos de várias obrigações previstas no regime de disponibilização no mercado, da colocação em serviço e da utilização de equipamentos rádio:

⁶² Esta decisão foi impugnada judicialmente.

⁶³ O TCRS, por sentença de 26 de maio de 2022, condenou a MEO numa coima de 37 500 euros. O TRL, por acórdão de 13 de outubro de 2022, confirmou a sentença do TCRS.

⁶⁴ Esta decisão foi impugnada judicialmente.

⁶⁵ Esta decisão foi impugnada judicialmente.

⁶⁶ O TCRS, por sentença de 21 de abril de 2022, transitada em julgado, condenou a NOS numa coima de 21 500 euros.

⁶⁷ O TCRS, por sentença de 4 de julho de 2022, condenou a NOS numa coima de 30 000 euros. O TRL, por acórdão de 5 de dezembro de 2022, manteve a decisão recorrida.

⁶⁸ Esta decisão foi impugnada judicialmente.

⁶⁹ Esta decisão não foi impugnada.

⁷⁰ Esta decisão não foi impugnada.

⁷¹ O TCRS, por sentença de 16 de dezembro de 2022, condenou os CTT numa coima de 10 000 euros.

- Coima de 10 500 euros aplicada à GIGASTAR⁷²;
- Coima de 12 950 euros aplicada à CPCDI⁷³;
- Coima de 22 700 euros aplicada à NIPOSOM⁷⁴;
- Coima de 24 850 euros aplicada à Toys”R”Us⁷⁵;
- Coima de 21 200 euros aplicada à Niposom⁷⁶;
- Coima de 56 825 euros aplicada à Staples⁷⁷;
- Coima de 19 500 euros aplicada à SPDAD⁷⁸;
- Coima de 12 600 euros aplicada à AJ Aguiar⁷⁹;
- Coima de 19 300 euros aplicada à DATABOX⁸⁰;
- Coima de 74 250 euros aplicada à Joinco⁸¹.

15.5. Impugnação judicial de decisões da ANACOM

Em 2022, foram judicialmente impugnadas 16 decisões da ANACOM.

⁷² O TCRS, por sentença de 3 de junho de 2022 transitada em julgado, condenou a GIGASTAR numa coima de 8 000 euros.

⁷³ O TCRS, por sentença de 6 de outubro de 2022, condenou a CPCDI numa coima de 12 950 euros, suspensa no valor de 8650 euros, por um período de 2 anos sob a condição de enviar à ANACOM elementos, no prazo de 10 dias após o trânsito em julgado da sentença.

⁷⁴ Esta decisão não foi impugnada.

⁷⁵ O TCRS, por sentença de 16 de dezembro de 2022, condenou a Toys”R”Us numa coima de 24 850 euros.

⁷⁶ Esta decisão não foi impugnada.

⁷⁷ Esta decisão foi impugnada judicialmente.

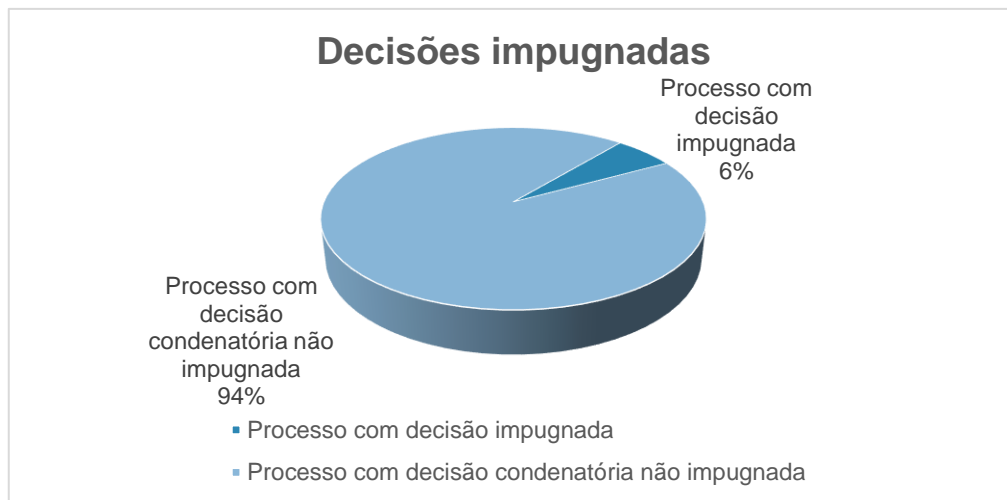
⁷⁸ Esta decisão foi impugnada judicialmente.

⁷⁹ Esta decisão foi impugnada judicialmente.

⁸⁰ Esta decisão não foi impugnada.

⁸¹ Esta decisão foi impugnada judicialmente.

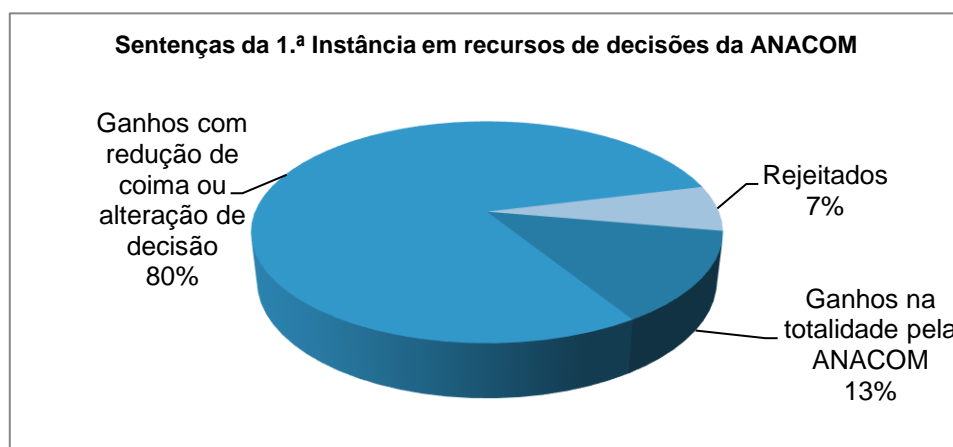
Gráfico 33 - Decisões da ANACOM judicialmente impugnadas, em 2022



Foram decididos (em primeira instância) 15 recursos de impugnação de decisões da ANACOM (proferidas em 2022 ou nos anos anteriores).

Um destes recursos foi rejeitado, 2 foram decididos totalmente a favor da ANACOM e, em 12 desses recursos, as sentenças do Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão foram parcialmente favoráveis a esta Autoridade.

Gráfico 34 – Sentenças da 1.ª instância em recursos de decisões da ANACOM, em 2022



15.6. Processos administrativos sancionatórios

Neste âmbito, salientam-se 2 procedimentos administrativos tendentes à aplicação de sanções pecuniárias contratualmente previstas, tratados (e finalizados) ao longo do ano.