

À ANACOM

Att: Exmo Senhor Director de Gestão e Apoio
ao Conselho

Dr. Luis Filipe de Menezes

Cm_contratos@anacom.pt

Assunto : Parecer sobre as linhas de orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação de serviços de comunicações electrónicas

.

Data : 16/06/05

N/ Ref^a. : Parecer

Ex.mo Senhor,

Na sequência do solicitado, junto enviamos os nossos comentários relativos ao pedido de parecer supramencionado.

Sem outro assunto de momento, subscrevo-me a apresentando os meus melhores cumprimentos,

O Secretário Geral

(Jorge Morgado)

Anexo : o mencionado.

Introdução:

Tem sido uma preocupação constante desta associação a forma como são redigidos e apresentados os vulgarmente denominados contratos tipos ou de adesão, dada a recorrência com que, em Portugal, são utilizadas cláusulas abusivas, gravemente violadoras dos direitos dos consumidores, nos mais variados campos do chamado direito do consumo – banca e outros serviços financeiros; seguros; serviços públicos essenciais, etc.

É, por isso, com algum agrado que, com o documento em análise, verificamos a manifestação de interesse do ICP – ANACOM em actuar neste domínio, ao pretender assegurar a inclusão de conteúdos mínimos nos contratos a celebrar entre as empresas prestadoras dos serviços de comunicações electrónicas e consumidores.

Aliás, nos termos das alíneas b) e d) do n.º 4 do artigo 5.º da Lei n.º 5/2004, de 10/02, é expressa incumbência do ICP-ANACOM assegurar um elevado nível de protecção dos consumidores no seu relacionamento com as empresas que oferecem redes e serviços de comunicações electrónicas, bem como promover a prestação de informações claras, exigindo, especialmente, transparência nas tarifas e nas condições de utilização dos serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público.

Na análise do documento objecto de consulta, à medida dos comentários que infra faremos, iremos seguir a mesma sistematização e metodologia de apresentação utilizadas, de forma a facilitar o seu entendimento.

Assim:

I – Considerações Gerais

Como supra referido, esta associação tem tido uma preocupação constante quanto à forma como são elaborados e apresentados aos consumidores os clausulados dos contratos de adesão de consumo.

Para que exista coincidência entre a vontade real e a vontade declarada de um consumidor quando subscreve um contrato-tipo é absolutamente necessário que o seu conteúdo seja efectivamente apreendido pelo sujeito aderente, com a consequente compreensão do seu significado e das obrigações contratuais que do mesmo derivam.

Para tal, é fundamental que o contrato seja redigido numa linguagem clara e facilmente perceptível quanto ao seu objecto, de modo a que o consumidor seja cabalmente informado e esclarecido (como, aliás, decorre da Lei de Defesa do Consumidor – Lei n.º 24/96, de 31/07).

Uma escolha livre e esclarecida implica necessariamente a prestação de informações completas, claras, facilmente compreensíveis para alguém que, por regra, é completamente desconhecedor da letra da lei e das especificidades do serviço subjacente à subscrição do contrato.

O mesmo se passa em relação à apresentação gráfica do contrato, devendo o mesmo ser redigido em tamanho de letra facilmente legível, bem como a cor dos caracteres impressos deverá ser escura sobre fundo claro, de forma a permitir a sua leitura atenta a um contraente normal, sob pena de se considerarem tais cláusulas como não escritas.

Quanto a este aspecto, temos encontrado inúmeros exemplos de contratos (alguns de empresas operadoras de serviços de comunicações electrónicas), que, lamentavelmente, se apresentam redigidos em tamanho de letra demasiado pequeno para ser minimamente legível, com a cor dos caracteres impressos a confundir-se com a própria cor de fundo do papel, de forma a, deliberadamente, dificultar ou impedir a sua leitura ou compreensão.

Consideramos, por isso, positivo e essencial que o ICP-ANACOM delibere sobre a forma de redacção e apresentação dos contratos-tipo utilizados no sector das comunicações electrónicas, no cumprimento escrupuloso dos diplomas legais relativos a esta matéria, concordando nós com o tamanho da letra estipulado (no mínimo equivalente a “Arial 10”) e com a regra de impressão escura dos caracteres sobre fundo claro.

Tal como consideramos igualmente positiva a chamada de atenção feita sobre o local do contrato onde deverá constar o espaço destinado para a assinatura do cliente (após as condições gerais e particulares do contrato).

De facto, apesar de tal regra imperativa decorrer já da lei - com a consequência de expressa exclusão do contrato das cláusulas inseridas após a assinatura, a verdade é que é normal encontrarmos contratos violadores deste princípio legal, atentando directamente contra os direito à protecção dos interesses económicos dos consumidores.

II – Conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação de serviços telefónicos acessíveis ao público (móveis ou em local fixo)

1. Elementos exigidos pelo artigo 48.º, n.º 1 da Lei das Comunicações Electrónicas

Consideramos o prazo de um mês como razoável para que a empresa que procedeu a uma alteração das condições contratuais notifique previamente os clientes da proposta de alteração, para, querendo, se pronunciarem, uma vez que tem sido esse o sentido dominante da jurisprudência dos nossos tribunais, os quais têm considerado como inadequados e, como tal, abusivos, prazos inferiores a trinta dias.

Admitimos a possibilidade de alguma informação, pela sua extensão ou detalhe, poder ser prestada em documento preparado para o efeito, desde que este constitua anexo do contrato e seja simultaneamente entregue ao consumidor, correndo por conta da empresa o ónus de prova da sua entrega.

A) Identidade e endereço do fornecedor

Parece-nos pertinente esta obrigação da empresa prestadora, permitindo a sua completa identificação perante o consumidor, uma vez que temos conhecimento de contratos onde a empresa é identificada meramente através de apartado ou caixa postal, facto que inviabiliza algumas formas de notificação, bem como temos conhecimento de inúmeros exemplos de contratos em que a empresa prestadora aparece com mais que um domicílio, confundindo e “desinformando” a outra parte sobre qual a morada correcta para onde deverá interpelar ou notificar a empresa.

B) Serviços fornecidos, níveis de qualidade de serviço oferecidos, bem como o tempo necessário para a ligação inicial

Aquando da consulta pública sobre o projecto de regulamento de qualidade de serviço, tivemos ensejo de lamentar que o mesmo integrasse apenas os parâmetros de qualidade aplicáveis às empresas que prestam o Serviço de Acesso à Rede Telefónica Pública em local fixo e Serviço Telefónico em local fixo (STF), ficando de fora os parâmetros de qualidade para outros serviços de comunicações electrónicas, pese

embora a ressalva de poderem os mesmos a serem incluídos, futuramente, no mesmo Regulamento.

Reiteramos aqui a nossa esperança de que, muito brevemente, venham os parâmetros de qualidade para outros serviços de comunicações electrónicas a ser aprovados, designadamente ao nível de telefonia móvel e acesso à Internet, dada a diversidade de serviços oferecidos aos consumidores e algum desequilíbrio que se verifica ainda entre os diferentes prestadores, quanto à qualidade dos serviços prestados.

De facto, parece-nos que a mera remissão, a título de sugestão, para alguns parâmetros estabelecidos no Anexo I, não é manifestamente suficiente.

E) Duração do contrato, condições de renovação, suspensão e de cessação dos serviços e do contrato

Consideramos correcta a obrigação imposta à empresa prestadora de informar os seus clientes, no próprio texto do contrato, do pré-aviso de oito dias que deverá anteceder a suspensão da prestação do serviço motivada pela falta de pagamento de facturas, os quais deverão ainda ser informados do motivo da suspensão e dos meios ao seu dispor para a evitar.

A mesma concordância nos merece a informação contratual do direito de reflexão e resolução do contrato (de catorze dias) que assiste aos consumidores quando se trate de contrato celebrado à distância ou contrato ao domicílio, nos termos do Decreto-Lei n.º 143/2001, de 26/04, muito embora seja tal informação já obrigatória sob pena de nulidade do próprio contrato.

F) Sistemas de indemnização ou de reembolso dos assinantes, aplicáveis em caso de incumprimento dos níveis de qualidade de serviço previstos no contrato

O estabelecimento de regras relativas a sistemas de indemnização ou de reembolso dos clientes em caso de incumprimento dos níveis de qualidade previstos no contrato ou de parâmetros de qualidade de serviço não é novidade noutros sectores económicos regulados, como é o caso do sector energético.

Este é um dos pontos que nos parece fundamental, sendo que, à semelhança do que acontece no sector energético, deveriam também estes sistemas (automáticos) de compensação por incumprimento contratual estarem igualmente previstos e tabelados em Regulamento de Qualidade de Serviço.

G) Método para iniciar os processos de resolução de litígios nos termos do artigo 107.º da Lei n.º 5/2004, de 10/02

Concordamos com a imposição da empresa prestadora informar o cliente, no próprio contrato, dos procedimentos a adoptar para apresentar a sua reclamação.

Quanto à possibilidade do cliente recorrer a mecanismos de arbitragem e mediação legalmente constituídos, pensamos que, neste ponto, deveria ser estabelecido um compromisso arbitral, por todas as empresas que oferecem redes e serviços de comunicações electrónicas, de adesão à rede de centros de arbitragem de conflitos de consumo já existentes ou que, futuramente, venham a ser instituídos.

A imposição de tal compromisso arbitral daria satisfação à competência expressa do ICP-ANACOM em fomentar e desenvolver mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos entre as empresas e os utilizadores finais, nos termos do n.º 2 do artigo 107.º da referida lei.

III – Conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação de serviços de comunicações electrónicas

A) Identidade e endereço do fornecedor

Esta disposição merece-nos os comentários supra já efectuados a propósito do mesmo tema no Capítulo II, pelo que remetemos para a sua leitura.

B) Serviços fornecidos, níveis de qualidade de serviço oferecidos, bem como o tempo necessário para a ligação inicial

Esta disposição merece-nos os comentários supra já efectuados a propósito do mesmo tema no Capítulo II, pelo que remetemos para a sua leitura.

E) Duração do contrato, condições de renovação, suspensão e de cessação dos serviços e do contrato

Constata-se que, no presente capítulo, no que se refere à suspensão do serviço, por falta de pagamento de facturas, não é estipulado qualquer prazo certo de aviso prévio para informar os clientes da suspensão do serviço, devendo apenas o contrato “prever um pré-aviso com uma antecedência adequada ao assinante”.

Ora, uma vez que a regra do prazo de 8 dias (não 5, nem 10), foi exactamente definida por se tratar do prazo *minimamente* adequado para ambas as partes, não se compreende a razão de não ser aqui igualmente aplicado, uma vez que o (único) critério subjacente parece ser, exactamente, o da sua adequação. Por esta razão, pensamos que o texto deveria ser alterado.

O mesmo se diga quanto à antecedência mínima para a notificação ao assinante das alterações das condições contratuais, relativamente à data da sua entrada em vigor, uma vez que a “regra dos 30 dias” tem sido pacificamente aceite pela jurisprudência dos tribunais superiores nacionais como prazo suficientemente adequado e não abusivo.

F) Sistemas de indemnização ou de reembolso dos assinantes, aplicáveis em caso de incumprimento dos níveis de qualidade de serviço previstos no contrato

Esta disposição merece-nos os comentários supra já efectuados a propósito do mesmo tema no Capítulo II, pelo que remetemos para a sua leitura.

G) Método para iniciar os processos de resolução de litígios nos termos do artigo 107.º da Lei n.º 5/2004, de 10/02

Esta disposição merece-nos os comentários supra já efectuados a propósito do mesmo tema no Capítulo II, pelo que remetemos para a sua leitura.

IV – Conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação de serviços de distribuição de televisão

A) Identidade e endereço do fornecedor

Esta disposição merece-nos os comentários supra já efectuados a propósito do mesmo tema no Capítulo II, pelo que remetemos para a sua leitura.

B) Serviços fornecidos, níveis de qualidade de serviço oferecidos, bem como o tempo necessário para a ligação inicial

Esta disposição merece-nos os comentários supra já efectuados a propósito do mesmo tema no Capítulo II, pelo que remetemos para a sua leitura.

E) Duração do contrato, condições de renovação, suspensão e de cessação dos serviços e do contrato

Esta disposição merece-nos os comentários supra já efectuados a propósito do mesmo tema no Capítulo III, pelo que remetemos para a sua leitura.

F) Sistemas de indemnização ou de reembolso dos assinantes, aplicáveis em caso de incumprimento dos níveis de qualidade de serviço previstos no contrato

Esta disposição merece-nos os comentários supra já efectuados a propósito do mesmo tema no Capítulo II, pelo que remetemos para a sua leitura.

G) Método para iniciar os processos de resolução de litígios nos termos do artigo 107.º da Lei n.º 5/2004, de 10/02

Esta disposição merece-nos os comentários supra já efectuados a propósito do mesmo tema no Capítulo II, pelo que remetemos para a sua leitura.

Departamento de Apoio ao Consumidor

Lisboa, 16 de Junho de 2005