



Procedimentos exigíveis para a cessação de contratos, por iniciativa dos assinantes, relativos à oferta de redes públicas ou serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público – sentido provável de decisão

Comentários da Direcção-Geral do Consumidor

A DGC reconhece os fundamentos que conduziram a esta iniciativa e concorda, na generalidade, com os objectivos expostos neste sentido provável de decisão do regulador. A aprovação destes procedimentos resultará numa diminuição da grave conflitualidade que actualmente se regista entre consumidores e profissionais, promovendo assim maior transparência neste mercado das comunicações que está consignado como Serviço Público Essencial.

O maior equilíbrio contratual daqui resultante será ainda positivo, quer para os consumidores que terão melhor informação para exercício dos seus direitos, mas também para os operadores, pois será um incentivo para maior investimento na qualidade do serviço e na atenção ao cliente, sem subterfúgios.

O documento parece adequado aos objectivos a que se propõe, pelo que apenas se apresentam as seguintes sugestões:

- A questão da devolução do equipamento é motivo de conflito frequente nos casos de denúncia e a DGC entende que esta Decisão será sede própria para normalizar, também, este procedimento;
- A previsão ínsita em várias partes do texto de “...eventuais encargos...” deverá ser mais explícita, nomeadamente especificando que os encargos a serem eventualmente exigidos têm de corresponder às cláusulas contratuais firmadas entre as partes;
- Propõe-se nova redacção para o texto do número **3. Resolução** nos seguintes termos: **À resolução do contrato é aplicável o disposto no número 2, sem prejuízo da indicação dos seus fundamentos nos termos da Lei ou do contrato.**

Direcção-Geral do Consumidor, 23 de Novembro de 2011