

Exmo. Senhor
Professor Doutor Pedro Duarte Neves
Presidente do Conselho de
Administração da Autoridade Nacional
das Comunicações
Av^a. José Malhoa, 12
1099-017 Lisboa

Porto Salvo, 30 de Junho de 2005

V/ Ref.

N/ Ref.
311/CA

Assunto: **Projecto de Deliberação relativo às linhas de orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação dos serviços de comunicações electrónicas**

Na sequência do procedimento geral de consulta previsto no artigo 8.º da Lei das Comunicações Electrónicas, que foi promovido pela ANACOM relativamente ao Projecto de Deliberação relativo às linhas de orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação dos serviços de comunicações electrónicas, apresentam-se em Anexo os comentários da ONITELECOM sobre o projecto em causa.

Em termos gerais considera a ONITELECOM que o conteúdo dos Contratos de Adesão deverá respeitar todas as exigências da lei, nomeadamente o disposto no número 1 do Artigo 48.º da Lei n.º 5/2004 de 10 de Fevereiro (Lei das Comunicações Electrónicas), **sem contudo ultrapassar os limites impostos por essa disposição, sob pena de vir a impor obrigações adicionais aos Prestadores, sobrecarregar desnecessariamente os referidos Contratos, e até tornar os mesmos menos claros e objectivos para os respectivos titulares**, contrariando um dos propósitos deste Projecto de Deliberação nomeadamente o respeitante à utilização de uma linguagem concisa, clara e simples.

O Projecto de Deliberação apresentado, constituirá neste contexto e em determinados aspectos, um caso de "**sobrerregulação**", nomeadamente ao impor detalhes que só poderão ser considerados pelos Operadores como sugestões ou recomendações, como é por exemplo o caso das orientações sobre as dimensões da "letra" do texto ou a cor dos caracteres impressos, até porque é matéria que está dependente de todo o enquadramento gráfico que é previamente elaborado para este tipo de documentos e que não justifica em qualquer caso regulação a nível sectorial.

Por outro lado deve ser explicitamente prevista **a possibilidade de disponibilizar certas informações aos clientes por outras vias que não os contratos propriamente ditos**, devendo ainda ser considerado o **desenvolvimento pela ANACOM, como Autoridade Reguladora Independente, de um "site" específico contendo informação rigorosa e harmonizada sobre diversas disposições específicas** aplicáveis à prestação dos serviços de comunicações electrónicas, cujo endereço poderia ou deveria ser referenciado nos contratos, **evitando-se assim a transcrição exhaustiva de disposições legais e regulatórias nos contratos de adesão**.

Tendo em consideração a semelhança de conteúdos mínimos propostos para os contratos de "Serviços Telefónicos Acessíveis ao Público" (móveis ou em local fixo) e os "Outros Serviços de Comunicações Electrónicas", apresentaremos em conjunto os respectivos comentários, que serão válidos para ambos os tipos de contrato mencionados, com a salvaguarda decorrente do facto de algumas das condições só se aplicarem aos primeiros.

Deve finalmente ser também contemplada a problemática específica associada aos contratos estabelecidos via Internet.

Com os melhores cumprimentos,

Diogo da Silveira
Presidente do Conselho de Administração

ANEXO

LINHAS DE ORIENTAÇÃO SOBRE O CONTEÚDO MÍNIMO DOS CONTRATOS DE ADESÃO

COMENTÁRIOS DA ONITELECOM

1. INTRODUÇÃO

A OniTelecom - Infocomunicações S.A. – doravante designada “ONI” – vem por esta via apresentar os seus comentários sobre o documento – “Linhas de orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação de serviços de comunicações electrónicas” (“Projecto de Decisão”) – aprovado pelo Conselho de Administração do ICP – Autoridade Nacional de Comunicações (“ANACOM”) no dia 17 de Maio e sujeito a consulta pública dos interessados até ao dia 1 de Julho de 2005.

Neste documento analisam-se as conclusões da ANACOM no seu Projecto de Decisão quanto aos elementos mínimos que devem constar de todos os contratos para a prestação de serviços de comunicações electrónicas (“Contratos de Adesão”), sendo ainda analisadas diversas disposições das seguintes leis com eles relacionadas:

- (i) Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de Outubro, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 220/95, de 31 de Agosto (“Lei das Cláusulas Contratuais Gerais”);
- (ii) Lei n.º 24/96, de 31 de Julho (“Lei de Defesa dos Consumidores”);
- (iii) Lei n.º 67/98, de 26 de Outubro (“Lei da Protecção dos Dados Pessoais”);
- (iv) Decreto-Lei n.º 143/2001, de 26 de Abril (“Lei dos Contratos Celebrados à Distância”);
- (v) Decreto-Lei n.º 309/2001, de 7 de Dezembro (“Estatutos da ANACOM”);
- (vi) Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro (“Lei das Comunicações Electrónicas”); e
- (vii) Lei n.º 41/2004, de 18 de Agosto (“Lei de Tratamento dos Dados Pessoais nas Comunicações Electrónicas”).

Embora o Projecto de Decisão da ANACOM inclua também orientações relativamente aos serviços de distribuição de televisão, este contributo apenas analisa as conclusões da ANACOM concernentes aos serviços telefónicos acessíveis ao público (móveis ou em local fixo) e a outros serviços de comunicações electrónicas.

2. ENQUADRAMENTO LEGAL DO PROJECTO DE DECISÃO E COMENTÁRIOS GERAIS

O artigo 48.º da Lei das Comunicações Electrónicas exige que os Contratos de Adesão celebrados entre uma empresa que oferece redes e serviços telefónicos acessíveis ao público (“Operador”) e os consumidores contenham uma série de elementos que o legislador reputou como essenciais para a defesa destes últimos. Aliás, a defesa dos consumidores é mesmo um dos principais objectivos de regulação da ANACOM de acordo com o artigo 5.º n.º 1 [c] e n.º 4 [b] da Lei das Comunicações Electrónicas.

Nas diversas alíneas do n.º 1 do artigo 48.º da Lei das Comunicações Electrónicas o legislador impõe uma série de elementos obrigatórios que qualquer Operador deverá ter em consideração ao elaborar a minuta do seu Contrato de Adesão. **Em todo o caso, o Projecto de Decisão da ANACOM foi mais longe daquilo que o legislador considerou como fundamental no artigo 48.º e refere também aspectos substanciais e formais, estes últimos de índole essencialmente gráfica**, que devem ser respeitados pelos Operadores, sob pena de não aprovação do seu Contrato de Adesão.

Neste aspecto, não se pode deixar de concluir que algumas orientações da ANACOM não se enquadram em nenhum preceito legal, designadamente na Lei das Comunicações Electrónicas. **Assim, a ANACOM extrapolaria as suas competências se rejeitasse um Contrato de Adesão com base em requisitos ou formalismos não impostos pela lei.** De facto, e de acordo com o princípio fundamental consagrado no artigo 9.º n.º 3 do Código Civil (“CC”), na fixação do sentido e alcance da lei, o intérprete presumirá que o legislador consagrou as soluções mais acertadas e que soube exprimir o seu pensamento em termos adequados.

O presente projecto de linhas de orientação enferma portanto de uma regulação excessiva de alguns aspectos contratuais, indo muito além do que a Lei prescreve, pretendendo mesmo regular a nível sectorial aspectos comuns à generalidade dos contratos de adesão que, a carecerem de especificação, a deveriam conhecer a nível horizontal sob risco de, de outro modo, se estar a penalizar um sector específico.

Convirá desde logo salientar que um contrato de adesão se deverá restringir aos elementos essenciais do relacionamento contratual com o prestador do serviço, não se podendo constituir num código dos direitos que por Lei já são concedidos aos consumidores e que, naturalmente, o contrato não poderá derrogar mas também não necessita repetir de modo exaustivo. Esse tipo de informação pode e deve ser amplamente divulgado pela ANACOM (como o fez por exemplo no caso da Portabilidade) através de meio adequado, por exemplo num site específico que poderia ser referenciado nos próprios contratos.

Por outro lado, certo tipo de informações relativas aos serviços prestados poderão ser remetidas para documentos autónomos ou endereços de Internet do próprio operador, nomeadamente no que respeita aos aspectos incluídos exclusivamente no âmbito do previsto no Artigo 47º da Lei das Comunicações Electrónicas, e de outras Leis que não obrigam à sua inclusão nos contratos.

3. ANÁLISE ESPECÍFICA AO PROJECTO DE DECISÃO DA ANACOM

Após o enquadramento legal do Projecto de Decisão da ANACOM é necessário analisar individualmente as conclusões da ANACOM a respeito de cada um dos elementos obrigatórios do artigo 48.º da Lei das Comunicações Electrónicas.

Importará também distinguir claramente entre as orientações da ANACOM vinculativas para os Operadores, nomeadamente porque têm uma base legal expressa, daquelas cujo cumprimento deve ser facultativo por parte destes.

Dada a similaridade das orientações da ANACOM para o serviço telefónico acessível ao público e para os outros serviços de comunicações electrónicas a análise será conjunta, focando-se apenas os aspectos mais relevantes de cada um dos serviços.

A. A identidade e endereço do fornecedor

Esta disposição tem como base legal o artigo 48.º n.º 1 [a] da Lei das Comunicações Electrónicas.

Este é um requisito legal cujo cumprimento por parte dos Operadores não levanta problemas de maior. De facto, se atentarmos na maioria dos Contratos de Adesão existentes verificaremos que quase todos eles já respeitam o Projecto de Decisão da ANACOM sobre esta matéria.

Assim, a orientação da ANACOM no sentido deste elemento ser preenchido com recurso ao disposto no artigo 171.º do Código das Sociedades Comerciais (“CSC”) é justificado pelo simples facto do referido artigo já se aplicar a qualquer Operador que assumia a forma de sociedade comercial. O artigo 171.º do CSC já exigia, antes da ANACOM remeter para ele, que em qualquer contrato as sociedades comerciais incluíssem informações sobre a firma, o tipo de sociedade, a conservatória do registo comercial onde se encontra matriculada, o seu número de matrícula, e em certos casos a menção que se encontra em liquidação.

Consequentemente, não há qualquer tipo de relevância jurídica particular relativamente a esta disposição.

Mais importante é o facto da ANACOM considerar que deve ficar convencionado que, para efeitos de citações ou notificações judiciais, as partes se consideram domiciliadas nos endereços indicados no Contrato de Adesão.

De acordo com o artigo 237.º-A do Código de Processo Civil (“CPC”), para efeitos de proposição de acções para o cumprimento de obrigações pecuniárias emergentes de contrato reduzido a escrito, é permitido às partes convencionarem o local onde se têm domiciliadas para a citação em caso de litígio. Um efeito importante de uma convenção deste tipo é que no caso de haver necessidade de repetir a citação, ou seja, nas situações enunciadas no artigo 237.º-A n.º 4 e n.º 5 do CPC, a segunda citação considera-se efectuada na data certificada pelo distribuidor do serviço postal ou, no caso de ter sido deixado aviso, no 8.º dia posterior a essa data, presumindo-se que o destinatário teve oportuno conhecimento dos elementos que lhe foram deixados (artigo 238.º n.º 2 do CPC).

Se o réu não contestar, tendo sido regularmente citado na própria pessoa, consideram-se automaticamente confessados os factos articulados pelo autor (artigo 484.º n.º 1 do CPC). Como é fácil concluir, este aspecto é bastante relevante e como tal deve ser sempre incluído em qualquer Contrato de Adesão, no interesse do próprio Operador.

Assim, as disposições da ANACOM nesta matéria não só revelam algum tipo de utilidade para os Operadores como estão adaptadas às exigências legais.

B. Os serviços fornecidos, níveis de qualidade de serviço oferecidos, bem como o tempo necessário para a ligação inicial

i. Informação sobre os serviços fornecidos

Esta orientação da ANACOM toma como base o artigo 48.º n.º 1[b] sendo que o artigo 47.º n.º1 e n.º 2 [b] da Lei das Comunicações Electrónicas, embora relativo a informação a disponibilizar não necessariamente no Contrato de Adesão, desenvolve a matéria em causa.

Embora as orientações da ANACOM nesta matéria encontrem algum apoio legal é de notar que a definição de serviço telefónico acessível ao público que a ANACOM inclui no seu Projecto de Decisão é totalmente idêntica à que resulta do artigo 3.º [ee] da Lei das Comunicações Electrónicas. Convirá salientar a este respeito que, embora neste caso se não suscitem reservas especiais nesta matéria, a inclusão *ipsis verbis* de definições legais, não só poderá ser considerada redundante, como poderá obstar a que o Contrato de Adesão utilize uma linguagem concisa, clara e simples, o que, lembre-se, é um dos propósitos fundamentais deste Projecto de Decisão.

A ANACOM deverá esclarecer o que se entende por “serviço disponível na área do cliente” e, em particular, se está a referir-se a situações em que a oferta do serviço não está condicionada a verificação prévia e caso a caso de quaisquer condições técnicas.

De qualquer modo, não parece aceitável a imposição de um contrato de adesão individual adaptado aos requisitos de cada cliente. Efectivamente, poderia vir a impedir-se por essa via a existência de um contrato de adesão standard apresentado simultaneamente a vários clientes de diversas regiões ou zonas, o que para os

Operadores não poderia deixar de ser considerado como um óbice à sua actividade e à possibilidade de replicar produtos de concorrentes de maneira eficaz e célere.

Tendo certamente em conta estes e outros aspectos, a ANACOM, no seu Projecto de Decisão, considerou que os aspectos mais técnicos (por exemplo “modo como será prestado o serviço”) poderão apenas ser remetidos no contrato de adesão para um outro documento paralelo que deverá ser fornecido juntamente com o Contrato de Adesão a cada cliente, ou nos casos de serviços de Internet disponibilizado on-line.

Releva-se ainda que noutros aspectos específicos, alguns deles decorrentes inclusivamente de restrições impostas a nível regulatório (exemplo: elegibilidade de chamadas para acesso indirecto), seria certamente bem mais adequado e eficaz que a própria ANACOM procedesse à sua divulgação através de um site específico e outros meios de difusão (como sucedeu por exemplo no caso da Portabilidade).

Por fim, convirá esclarecer o que se pretende com a referência a “área geográfica de cobertura” no âmbito dos serviços em “local fixo”.

ii. Informação quanto a níveis de qualidade

Esta orientação da ANACOM encontra base legal principalmente no artigo 48.º número 1 alínea b) da Lei das Comunicações Electrónicas, referindo-se o artigo 40º à divulgação (não necessariamente por via do Contrato de Adesão) de informação sobre qualidade do serviço.

Dada a abertura da ANACOM quanto à existência de documentos paralelos ao Contrato de Adesão, **deve ser reforçada uma vez mais a ideia que a matéria mais específica, como os níveis de serviço, possa fazer parte de um outro documento mais técnico entregue ao cliente juntamente com o Contrato de Adesão, ou no caso de serviços de Internet disponibilizado *on-line*.**

Deve ficar claro, no entanto, que os **parâmetros indicados no Anexo são apenas “sugestões” e não constituem um conjunto “mínimo” obrigatório que, no caso do serviço de telefone**, se deve restringir aos três parâmetros constantes do recentemente publicado Regulamento nº 46/2005 de 14 de Junho, não sendo por isso adequada a referência no 2º parágrafo da pág. 6 a “indicadores adicionais”.

A ANACOM deve ainda ter em conta as dificuldades associadas a serviços baseados em ofertas grossistas da PT Comunicações relativamente às quais se não controlam os incumprimentos e em que, nos casos em que existem, as respectivas compensações são de montante muito reduzido e não dissuasor.

iii. Informação quanto ao tempo máximo de activação do serviço

A orientação da ANACOM quanto a esta matéria tem como base o artigo 48.º n.º1 [b] da Lei das Comunicações Electrónicas.

Quanto às informações sobre o período máximo de activação de serviço, dado o seu carácter eminentemente técnico, deve ser prevista a possibilidade de serem disponibilizadas ao cliente da mesma forma que os elementos mencionados anteriormente.

Um aspecto importante a realçar em relação com o critério de tempo máximo de ligação ao serviço estabelecido no anexo I [a] do Projecto de Decisão é o de que este período deve contar-se desde a data em que o pedido de activação do serviço chega ao conhecimento do Operador e não desde o momento em que é efectuado pelo cliente como a ANACOM parece sugerir. De facto, entre um período e outro pode mediar um importante lapso temporal que pode responsabilizar o Operador por um facto que lhe não é imputável, mas sim a terceiros.

C. Tipo de serviços de manutenção oferecidos

A orientação da ANACOM a este propósito tem como base legal o artigo 48.º n.º 1 [c] sendo que o artigo 47.º n.º 2 [e] da Lei das Comunicações Electrónicas também se lhe refere no quadro da obrigação de publicar informação.

A análise a estas disposições permite concluir que o legislador foi parco em palavras e não referiu mais do que meramente a obrigação de os Contratos de Adesão referirem os tipos de serviços de manutenção oferecidos.

Pelo contrário, o Projecto de Decisão da ANACOM foi bem mais longe e determina alguns aspectos que não encontram consagração legal expressa. Alguns deles, como a necessidade de acordar com o cliente a data e o período de tempo (janela de intervenção) necessários à reparação e a criação de um serviço de atendimento para

participações de avarias são normais no âmbito de uma gestão prudente e adequada da actividade dos Operadores e por isso não merecem comentários.

Todavia, no que diz respeito à disposição da ANACOM quanto à obrigação de reparação de avarias e conservação dos equipamentos e infra-estruturas, haverá que ter em consideração a propriedade dos bens ou a responsabilidade pela avaria.

Efectivamente, a obrigação do Operador quanto à reparação de avarias e conservação de equipamentos e infra-estruturas utilizadas na prestação do serviço, só deve existir nos casos em que estes sejam propriedade do Operador e não de terceiros. Ademais, nas situações em que a responsabilidade da avaria não é imputável ao próprio Operador ou às pessoas que usa para a execução do Contrato de Adesão (por exemplo em equipamento terminal do cliente ou nas instalações sujeitas ao regime RITA/ITED) também não deve existir qualquer obrigação de reparação.

D. Detalhes dos preços e meios de obtenção de informações actualizadas sobre todos os preços aplicáveis e os encargos de manutenção

Esta orientação encontra base legal no artigo 48.º n.º 1 [d] e no artigo 47.º n.º 1 e n.º 2 [c] da Lei das Comunicações Electrónicas.

Por outro lado e de acordo com o artigo 47.º n.º 1 e n.º 2 [c] da Lei das Comunicações Electrónicas, os Operadores devem publicar e disponibilizar, na forma definida pela ANACOM, as informações relativas a preços aplicáveis, preços normais, abrangendo o acesso e todos os tipos de encargos relativos à utilização e manutenção, bem como informações detalhadas sobre os descontos normais aplicados e sistemas tarifários especiais ou específicos.

Retira-se desta disposição que as orientações da ANACOM vão para além daquilo que o legislador considerou ser suficiente nesta matéria no quadro da publicação de informação (não necessariamente no contrato). De facto, não se entende, por exemplo, por que razão se introduz a obrigatoriedade de informar o cliente sobre preços de chamadas originadas noutras redes no caso de se pretender a portação do número. **Este é mais um exemplo em que deve competir à ANACOM promover essa informação.**

Em qualquer caso, a matéria dedicada aos preços, tarifários e assuntos afins **deverá poder ser incluída num documento anexo ao Contrato de Adesão ou no folheto do produto fornecido juntamente com este e dele parte integrante** ou nos casos de serviços de internet disponibilizado *on-line*, aliás relativamente a este último aspecto o mais comum é que os tarifários sejam publicados por outras vias que não unicamente pelo Contrato de Adesão.

De facto, a inclusão de todas estas informações num único contrato torna impossível elaborar um Contrato de Adesão standard para múltiplos clientes, impede a normalização das condições gerais e a sua contenção numa dimensão razoável, certamente inviabilizando o propósito de ser esclarecedor, claro e simples para qualquer cliente.

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

As disposições da ANACOM nesta matéria encontram fundamento legal no artigo 48.º n.º 1 [e], artigo 48.º n.º 3, sendo ainda relevantes o artigo 47.º n.º 2 [f] e o artigo 52.º da Lei das Comunicações Electrónicas.

Há que nesta matéria notar os seguintes aspectos. Em primeiro lugar, a ANACOM entende que deve ser fixado um prazo para o efectivo desligamento/desactivação dos serviços contratados de acordo com o parâmetro [d] do anexo I. A ANACOM deve explicar a relevância deste parâmetro de carácter essencialmente técnico/operacional, que não é evidente face à data contratual da rescisão ou termo do contrato.

O artigo 52.º n.º 1 da Lei das Comunicações Electrónicas determina que os Operadores apenas podem suspender o serviço no caso de não pagamento de factura após um pré-aviso de 8 dias ao cliente. O meio para essa comunicação deve ser o que ficar determinado no Contrato de Adesão para qualquer comunicação ou notificação entre as partes e não necessita de respeitar alguma formalidade especial.

Por último, a determinação da ANACOM relativa à inclusão no Contrato de Adesão de um prazo de 14 dias para a cessação do contrato nos casos de contratos à distância, como por exemplo serviços de Internet, e contratos ao domicílio, decorre não da Lei das Comunicações Electrónicas, mas sim da Lei de Contratos Celebrados à Distância.

Efectivamente, o artigo 4.º n.º 1 desta lei refere que o consumidor deve dispor, em tempo útil e previamente à celebração de qualquer contrato, de informações relativas à existência do direito de resolução do contrato.

Embora a lei defina esta obrigação a cargo dos Operadores, não determina que tipo de documento deve fornecer esta informação. **Portanto, deve ficar a cargo dos Operadores decidir onde colocar esta informação, se no Contrato de Adesão, ou num noutro documento entregue em anexo ou disponibilizado *on line* para os Contratos de Adesão por ela abrangidos.** Assim, conclui-se que o Projecto de Decisão da ANACOM relativo a esta matéria deve ser considerado como uma orientação não vinculativa para os Operadores, até porque de outro modo se estaria a sobrecarregar todos os Contratos de Adesão com clausulado apenas aplicável a uma parcela deles.

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

O fundamento legal para estas disposições da ANACOM reside no artigo 48.º n.º 1 [f] e artigo 47.º n.º 2 [d] da Lei das Comunicações Electrónicas.

Há dúvidas se a lei impõe a necessidade de se preverem nos Contratos de Adesão sistemas de reembolso ou de indemnização em caso de incumprimento dos níveis de serviço apresentados (ver referência “quando existentes” na segunda disposição acima referida). Por outro lado, o legislador em nenhum lado determina a fórmula que deve ser usada para determinar o valor em concreto que o cliente terá direito. **Assim, as orientações da ANACOM não podem aqui ter qualquer peso vinculativo e devem apenas ser consideradas como meras sugestões,** podendo os Operadores definir outros meios de cálculo que não os indicados pela ANACOM.

G. Método para iniciar os processos de resolução de litígios nos termos do artigo 107.º da Lei das Comunicações Electrónicas

As disposições da ANACOM relativas a estas matérias têm como base legal o artigo 48.º n.º 1 [g] sendo ainda de anotar as referências no artigo 47.º n.º 2 [g] da Lei das Comunicações Electrónicas.

É importante chamar à atenção para o facto de poder haver situações em que a reclamação não é dirigida para a empresa que presta o serviço. Os aspectos procedimentais ligados à resolução de litígios podem ser da responsabilidade de uma outra empresa contratada pelo Operador para esse efeito. Como tal seria mais fácil referir apenas que as reclamações devem ser entregues à empresa que para esse efeito for indicada pelo Operador no Contrato de Adesão.

Um outro aspecto que é importante mencionar está relacionado com o facto da ANACOM insistir, na alínea [e] do Anexo I ao Projecto de Decisão, na adopção de mais um indicador constante do Anexo I; pelo que se chama a atenção para o comentário desenvolvido a propósito da informação sobre níveis de qualidade, salientando que a Lei 5/2004 não fixa a obrigatoriedade de fixação de prazos máximos para resposta a reclamações, pelo que neste ponto a orientação da ANACOM deve assumir-se como uma **simples sugestão**.

H. Condições em que é disponibilizada a facturação

O fundamento legal para esta disposição da ANACOM reside no artigo 48.º n.º 1 [h] da Lei das Comunicações Electrónicas.

Esta disposição no entanto apenas exige que no Contrato de Adesão fiquem indicadas as condições em que é disponibilizada a facturação detalhada.

Se atentarmos no Projecto de Decisão da ANACOM sobre esta matéria verificamos que as orientações foram muito mais longe daquilo que o legislador considerou adequado neste ponto incidindo sobre múltiplos aspectos da facturação em geral. De facto, a ANACOM determina que sejam incluídos: (i) aspectos relativos à emissão das facturas e à sua frequência; (ii) antecedência do envio da factura; (iii) o preço de alguns tipos de facturas; (iv) formato normal das facturas; (v) modos de pagamentos das facturas e (vi) consequência da mora no pagamento.

Em face da ausência de disposição legal que exija a disponibilização destas informações, **os aspectos mencionados pela ANACOM devem ser convertidos em meras sugestões** competindo ainda aos Operadores decidir se devem incluir este tipo de informações no Contrato de Adesão ou num outro documento.

I. Indicação expressa da vontade do assinante sobre a inclusão ou não dos respectivos elementos pessoais nas listas telefónicas e sua divulgação através dos serviços informativos, envolvendo ou não a sua transmissão a terceiros, nos termos da legislação relativa à protecção de dados pessoais

O artigo 48.º n.º 1 [i] da Lei das Comunicações Electrónicas é a base legal utilizada pela ANACOM para determinar a orientação sobre esta matéria. Este requisito legal está ainda relacionado com a Lei de Protecção dos Dados Pessoais, não suscitando comentários específicos.

J. Outras informações cuja inclusão nos Contratos de Adesão é determinada pela ANACOM

Nesta secção a ANACOM, com o argumento de que o Contrato de Adesão é o meio adequado para o efeito, impõe uma extensa lista de informações ao cliente que esse Contrato de Adesão deve ainda conter. **Não se partilha obviamente de tal entendimento, que em última análise conduziria a que um Contrato de Adesão se transformasse num verdadeiro código de direitos do utilizador dos serviços de comunicações electrónicas transcrevendo todas as disposições legais e regulamentares aplicáveis à sua prestação e relevantes para o cliente. Muita dessa informação deveria ser publicitada pela própria ANACOM e outra, a ser disponibilizada pelo operador, deverá ser em documento ou endereço separado.**

A ANACOM determina especificamente que o Contrato de Adesão contenha espaço para o cliente indicar se autoriza a inclusão dos seus dados pessoais numa lista pública devido ao disposto no artigo 13.º n.º 2 da Lei de Tratamento dos Dados Pessoais nas Comunicações Electrónicas. Embora esta obrigação tenha de ser respeitada por parte dos Operadores, o legislador não impõe, nomeadamente na Lei das Comunicações Electrónicas, que tal autorização seja veiculada através do Contrato de Adesão e como tal a **orientação da ANACOM a este respeito não pode ser vinculativa**. Assim, devem ser os Operadores a decidir se pretendem colocar esta autorização no Contrato de Adesão ou noutro documento, anexo ou não ao Contrato de Adesão.

Idêntica conclusão pode ser formulada a respeito da orientação da ANACOM sobre o artigo 13.º n.º 4 da Lei de Tratamento dos Dados Pessoais nas Comunicações Electrónicas e sobre os artigos 6.º n.º 2 e n.º 4 e artigo 7.º n.º 4 e artigo 10º nº 4 da Lei de Tratamento dos Dados Pessoais nas Comunicações Electrónicas.

Relativamente à **cessação das ofertas** trata-se de uma obrigação do prestador que deve ser divulgada mas não necessariamente por este e ainda menos no Contrato de Adesão (é uma vez mais matéria adequada para publicitação pela ANACOM)

Quanto à orientação da ANACOM para incluir no Contrato de Adesão as condições de acesso a serviços de audiotexto, deve referir-se que o artigo 45.º da Lei das Comunicações Electrónicas determina que regra geral os Operadores deverão barrar o acesso a serviços de audiotexto por parte de qualquer cliente, só podendo este serviço ser accionado em caso de pedido escrito. Não existe uma obrigação expressa dos Operadores fornecerem este tipo de informação aos clientes, **deve portanto a orientação da ANACOM ser uma vez mais entendida em sentido facultativo e como tal deverá ser o Operador a decidir sobre a inclusão desta informação no Contrato de Adesão ou num outro documento anexo deste ou então, nos serviços de Internet, fornecido *on-line*.**

Por último e relativamente aos **4 últimos itens** aplicáveis aos serviços telefónicos em local fixo entende-se que se referem a direitos inquestionáveis dos clientes **mas que nada obriga sejam transcritos no Contrato de Adesão, sendo a sua consideração a nosso ver particularmente adequada no sistema de divulgação a promover pela ANACOM conforme atrás proposto.**

4. APRESENTAÇÃO GRÁFICA

Relativamente a este aspecto deve salientar-se que não se encontra qualquer imposição na Lei das Comunicações Electrónicas, ou em qualquer outra lei, sobre aspectos gráficos do Contrato de Adesão, muito embora seja verdade que a Lei das Cláusulas Contratuais Gerais determina no seu artigo 8.º [c] que as cláusulas que pela sua apresentação gráfica passem despercebidas a um contraente normal consideram-se excluídas dos contratos singulares.

Todavia, o Projecto de Decisão da ANACOM nesta matéria **não pode ser entendido como vinculativo para os Operadores** porque efectivamente interfere com

aspectos totalmente estranhos às atribuições indicadas no Estatutos da ANACOM. De facto, aquilo que se exige é que as cláusulas não passem despercebidas, mas impor tamanhos de letra e cores de fundo nada tem que ver com as competências da ANACOM, nem com os requisitos exigidos pelo legislador na Lei das Comunicações Electrónicas para o Contrato de Adesão, já para não mencionar que **estas orientações não tomam em consideração as opções de marketing de cada Operador e podem constituir-se numa penalização do sector em matéria que, a ser regulada, o deveria ser a nível horizontal.**

Assim, caberá a cada Operador determinar o tamanho de letra, a sua cor e o fundo do documento tendo em atenção a proibição constante do artigo 8.º [c] da Lei das Cláusulas Contratuais Gerais.

Também no que diz respeito à localização da assinatura do Contrato de Adesão por parte do Cliente, importa relevar os sérios inconvenientes e custos para os operadores decorrentes de, a ser implementada a determinação da ANACOM, se tornar necessário digitalizar mais uma página sem qualquer informação específica relevante excepto aquela assinatura. Propõe-se assim, **com o mesmo objectivo de garantir o pleno conhecimento pelo cliente das diversas condições contratuais, que seja possível inserir as condições gerais no verso dos contratos fazendo anteceder a assinatura de uma declaração de que foram lidas e aceites as referidas condições constantes no verso e que fazem parte integrante do Contrato de Adesão.**

Por outro lado, a ANACOM não levou em consideração que em diversos casos, pelo menos nos casos de serviços de Internet, o Contrato de Adesão é fornecido on-line, e a assinatura do cliente pode ser substituída por um mero click do rato. Portanto, deve ser reforçada a ideia que a ANACOM deve prever mecanismos adaptados à celebração de Contratos de Adesão via Internet.