



**RESPOSTA À CONSULTA PÚBLICA SOBRE O CONTEÚDO MÍNIMO DOS  
CONTRATOS DE ADESÃO**

**01/07/2005**

## RESPOSTA DA TELE2 À CONSULTA PÚBLICA DA ANACOM SOBRE O CONTEÚDO MÍNIMO DOS CONTRATOS DE ADESÃO

### SUMÁRIO EXECUTIVO

A TELE 2 PORTUGAL (“Tele2”), no âmbito do direito de audiência prévia dos interessados, estabelecido no artigo 20.º n.º 2 da Lei das Comunicações Electrónicas, vem apresentar os seguintes comentários à deliberação do conselho de administração do ICP-Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM) que aprovou o sentido provável da decisão sobre o conteúdo mínimo dos contratos de adesão (“Deliberação”).

Antes de responder propriamente à consulta em questão a Tele2 pretende esclarecer desde já a sua posição enquanto nova operadora no mercado das comunicações electrónicas. Assim, a Tele2 entende que todas as medidas a implementar pela ANACOM devem seguir o objectivo de **aumentar a concorrência no mercado de comunicações electrónicas**. Em particular, devem ser energicamente combatidos e afastados pelo Regulador todos os obstáculos, estrangulamentos e práticas restritivas ao estabelecimento de um mercado livre e aberto.

Tendo em conta o acima exposto, **a Tele2, sem deixar de reconhecer que são benéficas todas as medidas regulamentares que tragam certeza e previsibilidade à relação dos operadores com os seus clientes, não pode deixar de expressar a sua preocupação pelo pendor excessivamente burocratizante e legalista que este projecto de decisão encerra.**

A Tele2 entende que de entre todas as iniciativas relacionadas com os contratos de adesão com impacto directo na promoção da concorrência no mercado de comunicações electrónicas estão os procedimentos relacionados com a denúncia e celebração de novos contratos. Em resumo, a Tele2 pretende ver simplificados os procedimentos de transferência de operador (e.g. gravação por voz) em particular nos casos de pré-selecção e, futuramente, para os casos de realuguer da linha de assinante (usando a ORLA) e da desagregação do lacete local.

Relativamente a cada um dos pontos referidos pela ANACOM o entendimento da Tele2 é o seguinte:

- (1) Embora o projecto de decisão da ANACOM seja baseado fundamentalmente no artigo 48.º da Lei das Comunicações Electrónicas, as suas recomendações não se limitam a especificar as exigências legais, bem pelo contrário, em certos casos, vão mais longe do que aquilo que o legislador considerou apropriado no que diz respeito ao conteúdo mínimo dos contratos de adesão. Assim, a Tele2 entende que sempre que as orientações não tenham uma base legal, quer na Lei das Comunicações Electrónicas, quer em uma outra lei que exija a publicação de determinadas informações aos consumidores, devem ser consideradas como não vinculativas para os operadores, cabendo a estes a decisão de incluir tais recomendações no contrato de adesão ou não;
- (2) Relativamente à identidade e endereço do fornecedor a recomendação da ANACOM é justificada pelo simples facto do Código das Sociedades Comerciais já exigir aquele tipo de informação em qualquer contrato de um Operador que assuma a forma de sociedade comercial;

- (3) Quanto ao tempo necessário para a ligação inicial chama-se a atenção que o parâmetro que define o tempo entre o pedido do cliente e a activação do serviço só deve começar a contar a partir do momento em que um pedido válido seja recebido pelo Operador;
- (4) O projecto de decisão vai bem mais longe do que aquilo que a lei exige que fique incluído no contrato de adesão, e pelo menos no que diz respeito à obrigação do Operador assegurar a reparação de avarias a Tele2 refere que o projecto de decisão não levou em consideração os aspectos respeitantes à responsabilidade pela avaria ou à propriedade dos equipamentos;
- (5) O mesmo se diga da recomendação a respeito de preços e informações afins deve ser considerada como facultativa no que disser respeito aos elementos que não estão expressamente referidos na Lei das Comunicações Electrónicas;
- (6) Nos elementos relativos à duração do contrato, condições de renovação, suspensão e cessação note-se que não existe necessidade de incluir a informação relativa ao prazo de cessação de 14 dias nos contratos celebrados à distância ou no domicílio já que a Lei dos Contratos Celebrados à Distância apenas impõe a sua informação ao consumidor, mas não a sua inclusão no contrato de adesão. Aliás, tratando-se de uma imposição legal, a sua inclusão num contrato de adesão para além de redundante, levanta o problema da desactualização da norma contratual em caso de alteração legislativa;
- (7) No que se refere aos sistemas de indemnização ou reembolso o legislador não impõe qualquer tipo de fórmula para calcular estes valores e portanto o respeito pela orientação da ANACOM não deve ser vinculativa;
- (8) O fundamento legal para a recomendação da ANACOM acerca das condições em que é disponibilizada a facturação detalhada não vai tão longe como a ANACOM pretende pelo que a Tele2 entende que se trata de uma recomendação facultativa;
- (9) A Tele2 sublinha a possibilidade de as informações mais técnicas ou mais detalhadas deverem ser disponibilizadas em documentos anexos ao contrato de adesão ou disponibilizadas *on-line*;e
- (10) As recomendações da ANACOM relativamente à apresentação gráfica do contrato de adesão devem considerar-se como desproporcionadas face quer às atribuições legais do Regulador, quer aos princípios de regulação do sector.

Lisboa, 1 de Julho de 2005

Tele2

## I. INTRODUÇÃO

### A. Considerações prévias

A TELE 2 PORTUGAL<sup>1</sup> (“Tele2”), no âmbito do direito de audiência prévia dos interessados, estabelecido no artigo 20.º n.º 2 da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro (“Lei das Comunicações Electrónicas”), vem apresentar os seguintes comentários à deliberação do conselho de administração da Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM) de que aprovou o sentido provável da decisão sobre o conteúdo mínimo dos contratos de adesão (“Deliberação”).

A Tele2 entende que todas as medidas a implementar pela ANACOM devem seguir o objectivo de aumentar a concorrência no mercado de comunicações electrónicas. Em particular, devem ser afastados todos os obstáculos, estrangulamentos e práticas restritivas ao estabelecimento de um mercado livre e aberto.

É do conhecimento da ANACOM que 5 anos após a liberalização, a penetração dos operadores alternativos continua a ser muito baixa, ora é precisamente este factor – a concorrência – e não qualquer outro decorrente de qualquer legislação de protecção do consumidor que garante aos utilizadores serviços diferenciados, com boa qualidade – nomeadamente ao nível da disponibilidade – e a preços cada vez mais acessíveis.

A este nível, a Tele2 considera que é positiva a evolução desde o Decreto-Lei 474/99, de 8 de Novembro (“RSFT”) ao deixar de ser obrigatória a forma escrita e ao afastar a ANACOM do processo de negociação dos contratos entre consumidores e operadores.<sup>2</sup>

A Tele2 espera que quer na decisão final, quer na sua posterior aplicação a ANACOM não perca de vista o objectivo de flexibilizar o acesso dos consumidores aos serviços de todos os operadores, com destaque para os serviços dos operadores alternativos ao incumbente.

A este respeito deve salientar-se que a complexidade de processos funciona como barreira à entrada no mercado, como atestam as dificuldades na implementação da ORALL<sup>3</sup>, onde apesar de ter havido mais de uma dezena de intervenções regulamentares persiste um emaranhado de declarações e formulários complexos, muitos deles dificilmente compreensíveis e seguramente injustificáveis mesmo para entendidos.

### B. Procedimentos de mudança de operador

De entre todas as iniciativas relacionadas com os contratos de adesão com impacto directo na promoção da concorrência no mercado de comunicações electrónicas estão os procedimentos relacionados com a denúncia e celebração de novos contratos. Em resumo, a Tele2 pretende ver simplificados os procedimentos de transferência de operador em particular nos casos de

---

<sup>1</sup> Telemilénio – Telecomunicações, unipessoal, Lda.

<sup>2</sup> Cfr. Artigo 17.º, 1 e 5 do RSFT.

<sup>3</sup> Oferta de Referencia de Aluguer do Lacete Local.

pré-selecção e, futuramente, para os casos de realuguer da linha de assinante (usando a ORLA) e da desagregação do lacete local.

Trata-se de uma matéria onde a Tele2 entende que existe uma experiência assinalável na resolução das diversas questões envolvidas e onde se torna imperativo tirar partido do novo enquadramento legal.

Com a aprovação da Lei das Comunicações Electrónicas, deixando o contrato de estar sujeito à forma escrita, passa a aplicar-se o disposto na lei geral, ou seja, as declarações verbais são válidas.<sup>4</sup>

Desta forma nada impede que a cessação destes contratos seja feita de forma verbal, mediante a utilização de mecanismos de protecção dos consumidores nomeadamente com recurso a entidades externas aos operadores para recepção e envio de pedidos de activação e desactivação dos contratos.

Naturalmente que a Tele2 defende que, caso se venham a considerar procedimentos que permitam a cessação e activação de contratos de prestação de serviços telefónicos fixos por voz, se salvaguarde o interesse dos consumidores responsabilizando os operadores pelas falhas que possam existir.

## **II. ENQUADRAMENTO LEGAL DA DECISÃO DA ANACOM**

A Lei das Comunicações Electrónicas<sup>5</sup> exige que os contratos de adesão celebrados entre uma empresa que oferece redes e serviços telefónicos acessíveis ao público – o 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.<sup>6</sup>

Na Lei das Comunicações Electrónicas<sup>7</sup> o legislador impõe uma série de elementos obrigatórios que qualquer Operador deverá ter em consideração ao elaborar a minuta do seu contrato de adesão. Porém, a Tele2 regista que o projecto de decisão da ANACOM foi mais longe daquilo que o legislador considerou como fundamental e refere também outros aspectos substanciais e formais a respeitar pelos operadores, sob pena de não aprovação do seu contrato de adesão.

Neste aspecto, deve sublinhar-se que é entendimento da Tele2 que as recomendações da ANACOM que não se enquadrem em nenhum preceito legal, designadamente na Lei das Comunicações Electrónicas, serão injustificadas e, como tal, a rejeição de um contrato de adesão com base em requisitos ou formalismos não impostos pela lei é um desvio aos princípios do quadro regulamentar vigente e uma extrapolação dos poderes do regulador.

---

<sup>4</sup> Cfr. artigo 222.º n.º 2 do Código Civil.

<sup>5</sup> Artigo 48.º da Lei das Comunicações Electrónicas.

<sup>6</sup> Cfr. o artigo 5.º n.º 1 (c) e n.º 4 (b) da Lei das Comunicações Electrónicas.

<sup>7</sup> Cfr. as diversas alíneas do n.º 1 do artigo 48.º da Lei das Comunicações Electrónicas

De facto, e de acordo com o princípio fundamental do direito português<sup>8</sup>, 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. Portanto, tudo aquilo que o legislador considerou dispensável não pode agora a ANACOM impor aos operadores.

Para além disto, e de acordo com o previsto nos Estatutos da ANACOM, apenas compete a esta velar pela aplicação e fiscalização do cumprimento das leis, regulamentos e requisitos técnicos aplicáveis no âmbito das suas atribuições, e não emitir novas obrigações aplicáveis aos operadores. Aliás, nesta matéria a ANACOM apenas pode coadjuvar o Governo através da elaboração de projectos de legislação no domínio das comunicações.<sup>9</sup>

### **III. ANÁLISE AO PROJECTO DE DECISÃO DA ANACOM**

Tendo em conta a análise feita do enquadramento legal do projecto de decisão, analisaremos 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 entre as recomendações/orientações da ANACOM vinculativas para os operadores, nomeadamente porque têm uma base legal expressa, daquelas cujo cumprimento é facultativo por parte destes.

Dada a similaridade das recomendações 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 recomendação tem como base legal o artigo 48.º n.º 1 (a) e o artigo 47.º n.º 2 (a) da Lei das Comunicações Electrónicas.

A Tele2 considera que na medida em que repete a exigência quer relativamente à identificação como à domiciliação repetem quer as normas do artigo 171.º do Código das Sociedades Comerciais ("CSC"), quer as do artigo 237.º-A, 238.º e com a cominação do artigo 484.º todos do Código de Processo Civil ("CPC").

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

##### **1. Informação sobre os serviços fornecidos**

Nesta matéria a Lei das Comunicações Electrónicas<sup>10</sup> determina a obrigação dos operadores publicarem ou disponibilizarem informações relativas a: (i) termos e condições habituais em matéria de acesso e respectiva utilização; (ii) âmbito do serviço telefónico acessível ao público,

---

<sup>8</sup> artigo 9.º, n.º 3 Código Civil.

<sup>9</sup> artigo 6.º n.º 1 (a) e (n), e artigo 9.º (c) do Decreto-Lei 309/2001.

<sup>10</sup> Cfr. artigos 48.º n.º 1(b) e 47.º n.º 1 e n.º 2 (b) da Lei das Comunicações Electrónicas.

contendo a descrição dos serviços oferecidos; (iii) indicação dos serviços incluídos no preço da assinatura; (iv) encargos periódicos de aluguer; entre outros.

Embora as orientações da ANACOM nesta matéria encontrem algum apoio legal é importante notar que a definição de serviço telefónico acessível ao público que a ANACOM recomenda no seu projecto de decisão é totalmente idêntica à que resulta do artigo 3.º (ee) da Lei das Comunicações Electrónicas.

Assim, a Tele2 chama a atenção para o facto de a inclusão *ipsis verbis* de definições legais não só pode ser considerada como uma desnecessidade como também não servirá para 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.

## **2. Informação quanto a níveis de qualidade**

A lei dispõe que os operadores são obrigados a publicar ou a disponibilizar ao público em geral informações sobre a qualidade dos serviços que praticam, competindo à ANACOM definir o seu conteúdo, formato e forma de publicação.

Assim, e dada a abertura da ANACOM quanto à existência de documentos paralelos ao contrato de adesão, a Tele2 reforça a opinião que todas as matérias específicas, como os níveis de serviço, sejam remetidas para outros documentos de natureza mais técnico entregue ao cliente juntamente com o contrato de adesão, ou no caso de serviços de Internet disponibilizado *on-line*.

Aliás, de outra forma não se entende como pode ser compatibilizada a rigidez dos contratos de adesão com a fluidez dos procedimentos relacionados com os níveis de qualidade de serviço que a ANACOM impôs recentemente.<sup>11</sup>

## **3. Informação quanto ao tempo máximo de activação do serviço**

A recomendação da ANACOM quanto a esta matéria tem como base o artigo 48.º n.º1 (c) da Lei das Comunicações Electrónicas. No entanto, dado o carácter eminentemente técnico, para evitar uma excessiva rigidez, e, também, para evitar que, por medida defensiva, os operadores apresentem nos contratos prazos excessivamente longos de activação, a Tele2 considera que esta deve ser matéria a remeter para documento anexo.

Um aspecto importante em termos jurídicos que a Tele2 sublinha relaciona-se com o critério de tempo máximo de ligação ao serviço estabelecido no anexo I (a) do projecto de decisão. Este período deve contar-se desde a data em que o pedido de activação do serviço chega ao poder do Operador e não desde o momento em que é efectuado pelo cliente como a ANACOM recomenda. 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.

---

<sup>11</sup> Cfr. Regulamento ANACOM 46/2005 de 23 de Maio (publicado em 14 de Junho de 2005).

### **C. Tipo de serviços de manutenção oferecidos**

A análise das disposições aplicáveis<sup>12</sup> 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 recomenda 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 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 recomendação da ANACOM quanto à obrigação de reparação de avarias e conservação dos equipamentos e infra-estruturas, haverá que referir que não é levado 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 também não deve existir qualquer obrigação de reparação.

Nestas situações aquilo que se deve prever é um preço a cobrar pelo Operador para proceder à reparação das avarias imputáveis à terceiros ou à conservação de equipamentos e infra-estruturas de que não seja proprietário.

Por último, quanto aos níveis de qualidade mínimos exigidos para a reparação de avarias, a ANACOM define um critério de definição do tempo máximo de reparação de avarias que pode ser utilizado a favor dos operadores. Segundo a ANACOM, este critério deve ser medido em horas consecutivas contadas desde o momento em que o cliente envia uma participação válida ao Operador. Ora, o momento em que essa participação se considera conhecida pelo Operador deve ser definido por este tendo em atenção aspectos procedimentais internos de tratamento de quaisquer comunicações do cliente.

A Tele2 entende, nesta matéria, que é necessário que os operadores incluam nos seus contratos de adesão o momento a partir do qual se consideram notificados da participação da avaria, sendo que o prazo máximo para efectuar a reparação só começará a contar após o termo deste prazo.

### **D. Detalhes dos preços e meios de obtenção de informações actualizadas sobre todos os preços aplicáveis e os encargos de manutenção<sup>13</sup>**

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

---

<sup>12</sup> Cfr. os artigos 48.º n.º 1 (c) e 47.º n.º 2 (e) da Lei das Comunicações Electrónicas.

<sup>13</sup> Cfr. artigos 48.º n.º 1 (d) e 47.º n.º 1 e n.º 2 (c) da Lei das Comunicações Electrónicas.



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 recomendações da ANACOM vão para além daquilo que o legislador considerou ser suficiente nesta matéria. De facto, no artigo 47.º n.º 2 (c) da Lei das Comunicações Electrónicas nada é referido quanto a consumo mínimo mensal, horário normal e horário económico, custos de instalação, reinstalação e desinstalação entre outros, e o mesmo se pode dizer em relação ao artigo 48.º n.º (d). Aliás, não se percebe exactamente como pode tal volume de informação ser incluído num documento que não seja um tarifário autónomo.

Assim, nesta matéria, a Tele2 considera que só existe obrigatoriedade de incluir no contrato de adesão os elementos referidos no artigo 47.º n.º 1 e n.º 2 (c) e no artigo 48.º n.º 1 (d), pelo que as orientações da ANACOM relativamente à inclusão dos restantes elementos não podem ser entendidas como vinculativas.

Em qualquer caso, a Tele2 entende que a matéria dedicada aos preços, tarifários e assuntos afins deverá ser incluída no próprio contrato de adesão, ou num documento anexo fornecido juntamente com este 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.

Um último aspecto a reforçar são as possíveis consequências deste tipo de recomendações da ANACOM. De facto, a inclusão de todas estas informações num único contrato torna impossível elaborar um contrato de adesão standard para múltiplos clientes, já para não referir que se o contrato de adesão incluir todos os elementos indicados pela ANACOM certamente não cumprirá o seu 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 determinações legais nesta matéria<sup>14</sup> são habitualmente incluídas em qualquer contrato de adesão e a sua justificação decorre não apenas das disposições legais mencionadas, mas também da necessidade de acautelar os interesses dos operadores nesta matéria.

Ainda assim a Tele2 chama a atenção para 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. Segundo este critério o prazo deve ser medido em horas consecutivas e contadas a partir do momento em que for recebido um pedido válido do cliente.

Em termos jurídicos, é importante definir-se um prazo máximo de conhecimento do pedido do cliente, como é expressamente permitido nas informações sobre os serviços de manutenção oferecidos. A existência deste prazo permite suplantar as deficiências que podem existir no processamento interno das comunicações do cliente, que, regra geral, costumam levar algum

---

<sup>14</sup> Cfr. artigos 48.º n.º 1 (e), n.º 3, 47.º n.º 2 (f) e, ainda, 52.º da Lei das Comunicações Electrónicas.

tempo, especialmente nos casos em que a entidade responsável por esse tratamento não é o próprio Operador. Assim, o prazo para a desactivação do serviço só começaria a contar após o termo deste prazo, permitindo ao Operador ganhar alguns dias ou horas.

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 recomendação 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*. 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.

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

Em termos estritamente jurídicos não há dúvida que 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. Todavia, o legislador em nenhum lado determina a fórmula que deve ser usada para determinar o valor em concreto que o cliente terá direito. Assim, a Tele2 entende que as recomendações da ANACOM nesta matéria não têm peso vinculativo e devem apenas ser consideradas como meras orientações, podendo os operadores definir outros meios de cálculos 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**

A maioria dos contratos de adesão em vigor já respeita as determinações legais nesta matéria antes do projecto de decisão da ANACOM<sup>15</sup>. Ademais, o cumprimento deste requisito legal não levanta grandes problemas para os operadores dado o seu carácter eminentemente formal e procedimental.

---

<sup>15</sup> As recomendações da ANACOM relativas a estas matérias têm como base legal o artigo 48.º n.º 1 (g) e ainda o artigo 47.º n.º 2 (g) da Lei das Comunicações Electrónicas.

Não obstante, é importante chamar a atenção para o facto de nem sempre a reclamação dever ser dirigida para a empresa que presta o serviço. Muitas vezes os aspectos procedimentais ligados à resolução de litígios são 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 considerar, na alínea (e) do anexo I ao projecto de decisão, que o tempo máximo de respostas a reclamações deve ser medido em dias de calendário contados desde a data de apresentação da reclamação ao Operador. Mais uma vez, o prazo deve começar a contar do momento em que a reclamação chegou ao poder do Operador, ou da empresa designada para este efeito, devendo ser permitido a definição de um prazo máximo para o conhecimento da reclamação. Só após o termo deste prazo é que começaria a contar o prazo máximo para o Operador responder à solicitação do cliente.

## **H. Condições em que é disponibilizada a facturação**

As disposições legais nesta matéria apenas exigem que no contrato de adesão fique indicado as condições em que é disponibilizada a facturação detalhada.<sup>16</sup>

A Tele2 regista que o projecto de decisão da ANACOM sobre esta matéria vai muito mais longe daquilo que o legislador considerou adequado neste ponto. De facto, a ANACOM recomenda 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, deve-se concluir que os aspectos mencionados pela ANACOM são meras orientações e que compete aos operadores decidir se devem incluir este tipo de informações no contrato de adesão ou num outro documento.

Em todo o caso a Tele2 considera manifestamente excessivo incluir no contrato questões como o prazo antecedência do envio da factura, o preço de algumas facturas, ou os modos de pagamentos das facturas (pretende a ANACOM que se lhe submeta um contrato para aprovação cada vez que se inclui um novo método de pagamento?). Trata-se de questões secundárias que apenas servirão para tornar os contratos de adesão excessivamente rígidos e complexos sem qualquer benefício directo para a maioria dos consumidores. Pois não se entende a antecedência é relativamente a quê? ou pretende-se incluir um preçário na factura?

A Tele2 sublinha que a Lei das Comunicações Electrónicas apenas exige que o contrato de adesão defina as condições em que a facturação detalhada seja disponibilizada e nada mais.

---

<sup>16</sup> Cfr. artigo 48.º n.º 1 (h) da Lei das Comunicações Electrónicas.

**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 recomendação sobre esta matéria. Este requisito legal está ainda relacionado com a Lei de Protecção dos Dados Pessoais.

Dadas as exigências indicadas na Lei das Comunicações Electrónicas, bem como a importância atribuída não só pela ANACOM como também pela Comissão Nacional de Protecção de Dados (“CNPd”) ao tratamento de dados pessoais, devem-se considerar como vinculativas para os operadores as recomendações da ANACOM neste ponto.

Assim, a necessidade de prever no contrato de adesão a manifestação expressa da vontade do cliente quanto ao tratamento dos seus dados pessoais, e à sua inclusão em listas telefónicas ou a sua transmissão a terceiros, resulta não só do artigo 48.º n.º 1 (i) da Lei das Comunicações Electrónicas, mas também do artigo 6.º da Lei de Protecção de Dados Pessoais.

Ademais, a inclusão de informações sobre a identidade do responsável pelo tratamento dos dados ou o seu representante, a finalidade do tratamento dos dados, o carácter obrigatório ou facultativo da resposta; as consequências de não resposta ou assinatura e a existência e as condições do direito de acesso e de rectificação dos dados pessoais recolhidos resultam todas do artigo 10.º n.º1 e n.º2 da Lei de Protecção de Dados. Como é no contrato de adesão que se procede à recolha dos dados pessoais, é importante que as informações legais que se destinam a proteger o seu titular estejam ali previstas.

Em relação aos contratos de serviços de Internet e dado que actualmente a maioria dos contratos de adesão são providenciados *on-line*, nem por isso as informações relativas à dados pessoais podem ser evitadas. Como tal a Tele2 considera que são razoáveis as recomendações da ANACOM nesta matéria.

**J. Outras informações cuja inclusão nos contratos de adesão é recomendada pela ANACOM**

A ANACOM recomenda a inclusão no contrato de adesão das informações constantes dos artigos 6.º n.º 2 e n.º 4 e artigo 7.º n.º 4 da Lei de Tratamento dos Dados Pessoais nas Comunicações Electrónicas. Todavia, e ao contrário do que acontece com o artigo 13.º da referida lei, que expressamente refere a necessidade de informar os consumidores sobre aquelas matérias, os artigos 6.º e 7.º nada referem sobre a necessidade de se informar o consumidor, precisamente porque são disposições dirigidas principalmente à empresa que irá proceder ao tratamento dos dados e não tanto ao seu titular.

Dada a inexistência de uma norma legal que, nesta matéria, obrigue os operadores em contrário, a Tele2 sublinha que não cabe à ANACOM estender as obrigações dos operadores para além dos limites legais, mas apenas fiscalizar o cumprimento das que já existem ou vierem a existir.

### **K. 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, nesta matéria, 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 recomendações não tomam em consideração as opções de marketing de cada Operador. Isto, claro está, para não falar do exagero que o tipo recomendado de letra é em si mesmo (este documento foi escrito nesse tipo de letra mas em tamanho mais pequeno sem que com isso se possa afirmar que perdeu legibilidade).

Também no que diz respeito à assinatura do contrato de adesão por parte do Cliente, o artigo 8.º (d) da Lei das Cláusulas Contratuais Gerais determina a exclusão de todas as cláusulas que apareçam depois do espaço de assinatura do cliente. No entanto, a ANACOM não levou em consideração que em diversos casos, pelo menos nos casos de contratos via Internet ou por voz, o contrato de adesão é fornecido *on-line*, e a assinatura do cliente pode ser substituída por um mero *click* do rato ou instrução verbal.

Por último, a Tele2 sublinha que o desenvolvimento do mercado de comunicações electrónicas depende em larga medida de serem previstos e incentivados mecanismos de contratação mais simples e céleres, onde, naturalmente, este tipo de exigências deixa de ter razão de ser.

Lisboa, 1 de Julho de 2005

Tele2