

O CONTRATO DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS E SEU REGIME EM PORTUGAL

TERESA MADEIRA

Assessora jurídica da ACOP – Associação de Consumidores de Portugal

EXCERTOS

“Será considerado serviço de comunicação eletrônica quaisquer sistemas de transmissão ou equipamentos que permitam o envio de sinais por cabo, meios radioelétricos, meios ópticos, ou por outros meios eletromagnéticos”

“Os serviços públicos essenciais são considerados como tais, visto serem básicos e essenciais, e necessários à satisfação de necessidades primárias, contribuindo assim para o bem-estar e qualidade de vida de todos os cidadãos”

“Cabe ao prestador do serviço provar todos os fatos relativos ao cumprimento das suas obrigações bem como fazer prova da realização das comunicações relativas à exigência do pagamento e do momento em que foram efetuadas”

“No que concerne ao conteúdo contratual, os consumidores e os fornecedores poderão acordar novas cláusulas para além das que obrigatoriamente o contrato deva ter”

“Se o que motiva a suspensão não estiver relacionado com o não pagamento de faturas, a suspensão do serviço pode ocorrer após pré-aviso adequado ao assinante”

“O contrato de prestação de serviços de comunicações eletrônicas é um contrato típico constituído por cláusulas contratuais gerais elaboradas sem prévia negociação individual, que proponentes ou destinatários indeterminados se limitam, respectivamente, a subscrever ou a aceitar, sendo por isso um contrato de adesão”

Título I

Considerações Gerais

O tema sobre o qual nos vamos debruçar ao longo das próximas páginas é referente ao contrato de comunicações eletrônicas, o qual contempla a prestação de diversos serviços, desenvolvendo-se, de forma pormenorizada, o seu regime em Portugal.

Os progressos a nível tecnológico a que assistimos há apenas algumas décadas, no âmbito das telecomunicações, contribuíram para que o mercado das comunicações fosse liberalizado, situação esta que culminou, na maioria dos Estados-membros da União Europeia, a 1º de janeiro de 1998, com a plena liberalização de todas as redes e serviços de telecomunicações.

Contudo, em virtude da liberalização do setor e com a concorrência a nível das telecomunicações, assistiu-se a uma proliferação de uma panóplia de serviços relativos às comunicações eletrônicas, inovando-se nas ofertas dos serviços, com preços mais apelativos e aumentando-se a qualidade, que consequentemente criou dependência dos consumidores/utilizadores em relação a estes serviços, quer pessoal quer profissionalmente, representando um grande avanço na vida dos cidadãos, uma vez que se obtém informação e comunica-se, através de diversos meios (telefone e internet), de forma rápida e eficiente, quer a curtas ou longas distâncias.

Com este quadro traçado a nível europeu, surgiu a necessidade desta matéria ser devidamente regulamentada. Daí que tenham surgido as diretivas 2002/19/CE (relativa ao acesso e interligação de redes de comunicações eletrônicas e recursos conexos), a 2002/20/CE (relativa à autorização de redes e serviços de comunicações eletrônicas), a 2002/21/CE (relativa a um quadro regulamentar comum para as redes e serviços de comunicações eletrônicas), e a 2002/22/CE (relativa ao serviço universal e aos direitos dos utilizadores em matéria de redes e serviços de comunicações eletrônicas), todas do Parlamento Europeu e do Conselho, de 7 de março, e a Diretiva 2002/77/CE (relativa à concorrência nos mercados de redes e serviços de comunicações eletrônicas), da Comissão, de 16 de setembro.

Em Portugal, tendo emergido a necessidade do nosso Estado regulamentar esta matéria, estas diretivas foram transpostas através da Lei 5/2004, de 10 de fevereiro, estabelecendo-se o regime jurídico aplicável às redes e serviços de comunicações eletrônicas e aos recursos e serviços conexos, e definindo as competências da autoridade reguladora nacional.

Antes de continuarmos, porém, a debruçar sobre esta matéria, será necessário determo-nos sobre a própria noção de comunicações eletrônicas.

Afinal, o que se entende por comunicações eletrônicas? E que serviços estão abrangidos por este conceito? É o que veremos de seguida.

Capítulo I

Comunicações Eletrônicas

1. Noção

A lei que em Portugal vem estabelecer o regime jurídico referente às redes e aos serviços de comunicações eletrônicas é, como já foi mencionado no tema precedente, a Lei 5/2004, de 10 de fevereiro, que transpôs, para o nosso ordenamento jurídico, as diretivas 2002/19/CE, 2002/20/CE, 2002/21/CE e 2002/22/CE, todas do Parlamento Europeu e do Conselho, de 7 de março, e a Diretiva 2002/77/CE, da Comissão, de 16 de setembro.

Este diploma, por sua vez, já sofreu algumas alterações, tendo sido modificado pelo Decreto-Lei 176/2007, de 8 de maio, pela Lei 35/2008, de 25 de julho, pelo Decreto-Lei 258/2009, de 25 de setembro, pelas leis 46/2011, de 24 de junho, 51/2011, de 13 de setembro, e mais recentemente pela 10/2013, de 28 de janeiro.

Na alínea *ee*) do artigo 3º do diploma mencionado, define-se o serviço de comunicações eletrônicas como sendo “*o serviço oferecido em geral mediante remuneração, que consiste total ou principalmente no envio de sinais através de redes de comunicações eletrônicas, incluindo os serviços de telecomunicações e os serviços de transmissão em redes utilizadas para a radiodifusão, sem prejuízo da exclusão referida nas alíneas a) e b) do n. 1 do artigo 2º*”.

O conceito apresentado afigura-se na realidade bastante abrangente, uma vez que consiste “*no envio de sinais através de redes de comunicações eletrônicas, incluindo os serviços de telecomunicações e os serviços de transmissão em redes utilizadas para a radiodifusão*”.

A fim de determinarmos em concreto a noção de comunicações eletrônicas será, pois, necessário debruçarmo-nos sobre a definição de redes de comunicações eletrônicas.

A alínea *cc*) do artigo mencionado define a rede de comunicações eletrônicas estipulando o que segue:

“*Rede de comunicações eletrônicas*» os sistemas de transmissão e, se for o caso, os equipamentos de comutação ou encaminhamento e os demais recursos, nomeadamente elementos de rede que não se encontrem ativos, que permitem o envio de sinais por cabo, meios radioelétricos, meios ópticos, ou por outros meios eletromagnéticos, incluindo as redes de satélites, as redes terrestres fixas (com comutação de circuitos ou de pacotes, incluindo a Internet) e móveis, os sistemas de cabos de eletricidade, na medida em que sejam utilizados para a transmissão de sinais, as redes de radiodifusão sonora e televisiva e as redes de televisão por cabo, independentemente do tipo de informação transmitida.”

Do conceito transcrito afigura-se que será considerado serviço de comunicação eletrônica quaisquer sistemas de transmissão ou equipamentos que permitam o

envio de sinais por cabo, meios radioelétricos, meios ópticos, ou por outros meios eletromagnéticos, incluindo as redes de satélites, as redes terrestres fixas e móveis, os sistemas de cabos de eletricidade, uma vez que são utilizados para a transmissão de sinais, as redes de radiodifusão sonora e televisiva e as redes de televisão por cabo.

Poderemos assim elencar como serviços de comunicações eletrônicas os que se seguem:

- serviço de telefone móvel e fixo;
- serviço de televisão e de rádio por cabo ou satélite;
- outros serviços como internet.

Os serviços de comunicações eletrônicas não devem, pois, confundir-se com os designados serviços conexos, sendo estes “*os serviços associados a uma rede de comunicações eletrônicas e ou a um serviço de comunicações eletrônicas que permitem e ou servem de suporte à oferta de serviços através dessa rede e ou serviço, ou tem potencial para fazê-lo e incluem nomeadamente os sistemas de conversão de números ou os sistemas que oferecem uma funcionalidade equivalente, os sistemas de acesso condicional e os guias eletrônicos de programas bem como outros serviços como o serviço de identidade, localização e presença*”, de acordo com a alínea *f* do artigo 3º do diploma mencionado. Como exemplos destes serviços temos a *power box* e o serviço de teletexto.

1.1. Exclusões

Do âmbito das comunicações eletrônicas há serviços que, não obstante consistirem no envio de sinais através de redes de comunicações eletrônicas, não são considerados serviços de comunicações eletrônicas, encontrando-se excluídos da noção do mesmo. Desde logo, estão excluídos os serviços da sociedade da informação que não consistem total ou principalmente no envio de sinais através de redes de comunicações eletrônicas. Ou seja, daí se depreende que apenas será considerado serviço de comunicação eletrônica os que dependerem totalmente do envio de sinais de redes de comunicação eletrônica.

Também se encontram excluídos os serviços que prestem ou exerçam controlo editorial sobre conteúdos transmitidos através de redes e serviços de comunicações eletrônicas, incluindo os serviços de programas televisivos e de rádio e os de audiotexto e de valor acrescentado baseados no envio de mensagem.

1.2. Âmbito

Do que já se explanou sobre as comunicações eletrônicas, conclui-se, que do seu âmbito fazem apenas parte os serviços de comunicações eletrônicas que enviem sinais através de redes de comunicações eletrônicas, excluindo-se os serviços de sociedade de informação bem como os designados serviços conexos.

Pelo que, do elenco das comunicações eletrônicas apenas cabem:

- o serviço de telefone móvel e fixo;
- o serviço de televisão e de rádio por cabo ou satélite;
- o serviço de internet.

Capítulo II

Serviço Público Essencial

1. Generalidades

Em Portugal, o regime dos serviços públicos essenciais encontra-se plasmado na Lei 23/96, de 26 de julho, alterada pelas leis 12/2008, de 26 de fevereiro, 24/2008, de 2 de junho, 6/2011, de 10 de março, 44/2011, de 22 de junho, e 10/2013, de 28 de janeiro.

Os serviços públicos essenciais são considerados como tais, visto serem básicos e essenciais, e necessários à satisfação de necessidades primárias, contribuindo assim para o bem-estar e qualidade de vida de todos os cidadãos. Por essa razão, normalmente são prestados pelo Estado ou em regime de concessão em condições de igualdade, imparcialidade, transparência, continuidade e acessibilidade de preços.

Não obstante o Estado ter liberalizado o setor, continua ele a regulamentar esta matéria, por forma a permitir que todos os cidadãos possam aceder a um nível mínimo e elementar de serviços.

Os utentes, entendendo-se para o efeito deste diploma as pessoas singulares ou coletivas, dos serviços considerados serviços públicos essenciais que se encontram elencados no n. 2 do artigo 1º da lei mencionada – serviços de água, de energia elétrica, de gás e gases de petróleo liquefeitos canalizados, de comunicações eletrónicas, de postais, de recolha e tratamento de águas residuais e de gestão de resíduos sólidos urbanos – beneficiam de uma proteção acrescida e dos diversos direitos contemplados neste diploma referente, entre outros, direito ao dever de informação, à faturação, à quitação parcial, à proibição de cobrança de consumos mínimos, à suspensão do serviço, à prescrição e à caducidade.

2. Comunicações eletrónicas como serviço público essencial

O serviço de comunicações eletrónicas só é considerado serviço público essencial a partir de 27 de maio de 2008, na sequência da alteração introduzida pela Lei 12/2008, de 26 de fevereiro, que alterou a Lei 23/96, de 26 de julho.

Importa esclarecer que na redação original do DL 23/96, de 26 de julho, na alínea *d*) do n. 2 do artigo 2º, encontrava-se contemplado como serviço público essencial o serviço de telefone. Porém, com a publicação da Lei 5/2004, de 10 de Fevereiro, foi com

alguma surpresa que se verificou que este novo diploma excluía do âmbito do leque de serviços públicos essenciais o serviço de telefone, ficando o utente desprotegido nesta matéria entre 11 de fevereiro de 2004 e 26 de maio de 2008, sofrendo as consequências daí resultantes, nomeadamente no que concerne ao prazo de prescrição de dívidas, o qual passou de 6 meses – artigo 10º, n. 1, da Lei 23/96, de 26 de julho, para cinco anos, de acordo com o artigo 310º, alínea g), do Código Civil.

Todavia, a partir de 27 de maio de 2008, não só o serviço de telefone é considerado serviço público essencial, mas também novos serviços, isto é, todos os que integram o âmbito dos serviços de comunicações eletrónicas, assistindo-se assim, a um alargamento, neste domínio, dos serviços públicos essenciais.

3. Direitos dos utentes dos serviços de comunicações eletrónicas

Os utentes dos serviços de comunicações eletrónicas têm direitos que lhes são atribuídos em virtude do serviço prestado se tratar de um serviço público essencial.

De forma breve, iremos de seguida debruçarmo-nos sobre o que o diploma – o DL 23/96, de 26 de julho, devidamente atualizado –, dispõe no domínio das comunicações eletrónicas.

O artigo 8º do diploma mencionado refere-se ao dever de informação. Neste âmbito, os utentes das comunicações eletrónicas têm direito a ser devidamente informados pelo prestador do serviço relativamente às condições em que ele é fornecido.

Além do mais, e pelo fato de se tratar de um serviço de comunicações eletrónicas, acresce o direito dos utentes serem regularmente informados, de forma atempada, sobre as tarifas aplicáveis dos serviços prestados, designadamente os respeitantes às redes fixa e móvel, ao acesso à internet e à televisão por cabo.

No que concerne à fatura, esta deve ser mensal e especificar os valores apresentados, discriminando os serviços prestados, os quais poderão ser traduzidos com maior pormenor no caso do utente o solicitar, e as respectivas tarifas.

Já no que toca à suspensão, este diploma no n. 5 do artigo 5º¹ remete para a Lei 5/2004, de 10 de fevereiro, existindo um regime específico nesta matéria, que mais adiante veremos.

Encontra-se proibida a cobrança de consumos mínimos no artigo 8º da Lei 23/96, de 26 de julho², o qual elenca no seu n. 2 os consumos mínimos, prescrevendo o que segue:

“2 – É proibida a cobrança aos utentes de:

a) Qualquer importância a título de preço, aluguer, amortização ou inspeção periódica de contadores ou outros instrumentos de medição dos serviços utilizados;

b) Qualquer outra taxa de efeito equivalente à utilização das medidas referidas na alínea anterior, independentemente da designação utilizada;

c) Qualquer taxa que não tenha uma correspondência direta com um encargo em que a entidade prestadora do serviço efetivamente incorra, com exceção da contribuição para o audiovisual;

d) Qualquer outra taxa não subsumível às alíneas anteriores que seja contrapartida de alteração das condições de prestação do serviço ou dos equipamentos utilizados para esse fim, exceto quando expressamente solicitada pelo consumidor.”

Verifica-se que os operadores económicos que exploram os serviços públicos essenciais lançam, muitas vezes, mão a várias estratégias para embolsar valores que configuram consumos mínimos, violando a lei. No que às comunicações eletrónicas diz respeito, é exemplo desse fato a cobrança da “taxa de assinatura”.

O prazo de prescrição destes serviços é de seis meses após a prestação do serviço, tendo o prestador do serviço, o mesmo prazo para propor a respectiva ação no tribunal ou recorrer à injunção. No caso de ter ocorrido erro do prestador de serviços e tiver sido paga importância inferior à que correspondia ao consumo efetuado, o direito do prestador ao recebimento da diferença caduca dentro dos seis meses após aquele pagamento.

Cabe ao prestador do serviço provar todos os fatos relativos ao cumprimento das suas obrigações bem como fazer prova da realização das comunicações relativas à exigência do pagamento e do momento em que foram efetuadas.

Para a resolução definitiva dos litígios, neste domínio, o artigo 15º, n. 1, consagrou a possibilidade das pessoas singulares submeterem à arbitragem necessária estes conflitos. Tal fato representa uma grande vantagem, dado que o prestador de serviços não poderá, de forma alguma, recusar a arbitragem, tendo que a ela se submeter.

Título II

Deveres dos Prestadores de Serviços e Direitos dos Utilizadores

Capítulo I

Deveres de Informação dos Prestadores de Serviços

1. Obrigação de publicar informações

Impende sobre as empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público a obrigação de disponibilizar ao público informações adequadas, transparentes, comparáveis e atualizadas sobre os termos e condições habituais em matéria de acesso e utilização dos serviços que prestam aos utilizadores finais e aos consumidores, explicitando, detalhadamente, os

seus preços e demais encargos, bem como, quando aplicável, os relativos à cessação dos contratos, de acordo com o artigo 47º.

Para o efeito, as empresas devem publicar nos seus sítios de internet, bem como nos pontos de venda dos serviços as informações relativas:

– à identificação do prestador, indicando nome, forma de contato e endereço da sede da empresa que fornece redes de comunicações públicas ou serviços acessíveis ao público;

– aos serviços de comunicações eletrônicas acessíveis ao público que oferecem, contendo, entre outros, os seguintes elementos:

a) descrição dos serviços oferecidos, bem como das várias prestações e funcionalidades que neles se incluem, indicando a área geográfica em que se encontram disponíveis;

b) níveis de qualidade de serviço oferecidos;

– aos preços normais, explicitando os valores devidos por cada um dos serviços prestados e o conteúdo de cada elemento do preço, abrangendo, designadamente, os encargos relativos ao acesso, utilização e manutenção, bem como informações detalhadas sobre os descontos normais aplicados e sistemas tarifários especiais ou específicos, eventuais encargos adicionais, custos relativos a equipamentos terminais e encargos decorrentes da cessação do contrato;

– aos sistemas de indenizações ou reembolsos, incluindo informações específicas sobre as respectivas modalidades, quando existentes;

– aos tipos de serviços de manutenção oferecidos;

– às condições contratuais típicas, incluindo eventuais períodos contratuais mínimos, condições de cessação do contrato, procedimentos e encargos relacionados com a portabilidade dos números e outros identificadores, quando existentes, bem como a indicação das formalidades e documentos a apresentar com o pedido de portabilidade para a denúncia do contrato;

– aos mecanismos de resolução de conflitos, incluindo os criados pela empresa que oferece a rede ou o serviço.

Os utilizadores têm direito a “*dispor, em tempo útil e previamente à celebração de qualquer contrato, de informação escrita sobre as condições de acesso e utilização do serviço nos termos do artigo 47º*”, de acordo com o artigo 39º, n. 1, da Lei 5/2004.

2. Obrigação de prestar informações aos assinantes

Não obstante as informações que as empresas prestadoras deste tipo de serviços têm que ter no seu sítio de internet, a ARN – Autoridade Reguladora Nacional, que no presente caso é o ICP – Autoridade Nacional de Comunicações (ICP – Anacom), pode determinar às empresas que oferecem redes de comunicações públicas

ou serviços de comunicações eletrônicas a prestação de informações aos assinantes, entendido estes como as pessoas singulares ou coletivas que sejam parte num contrato com um prestador de serviços de comunicações eletrônicas acessíveis ao público para o fornecimento desses serviços, sobre:

- os preços aplicáveis a comunicações dirigidas a determinados números ou serviços sujeitos a condições tarifárias especiais;
- qualquer mudança no acesso aos serviços de emergência ou na disponibilização de informação sobre a localização da pessoa que efetua a chamada;
- qualquer mudança das condições que restringem o acesso ou a utilização dos serviços e aplicações;
- eventuais procedimentos instaurados pela empresa para medir e condicionar o tráfego de modo a evitar que seja esgotada a capacidade num segmento de rede ou impedir que a capacidade contratada seja ultrapassada, indicando as repercussões desta medida na qualidade do serviço oferecido;
- o direito de inclusão, ou não, dos seus dados pessoais em listas;
- as características dos produtos e serviços destinados a assinantes portadores de deficiência, quando aplicável.

3. Incumprimento da obrigação de informar

O incumprimento por parte das empresas prestadoras de serviços de comunicações eletrônicas das obrigações de publicar informações e de prestar informações aos assinantes configura contraordenação grave, nos termos do artigo 113º, n. 2, alíneas r) e t), variando a coima a aplicar consoante se trate de pessoa singular, microempresa, pequena, média ou grande empresa³.

Capítulo II Direitos dos Utilizadores

1. Direitos

A Lei 5/2004, de 10 de fevereiro, refere no n. 1 do artigo 39º os direitos de que os utilizadores beneficiam no âmbito destes serviços, prescrevendo o que se segue:

“1 – Constituem direitos dos utilizadores, nos termos da presente lei:

- a) Aceder, em termos de igualdade, às redes e serviços oferecidos;*
- b) Dispor, em tempo útil e previamente à celebração de qualquer contrato, de informação escrita sobre as condições de acesso e utilização do serviço nos termos do artigo 47º;*
- c) Serem informados, com uma antecedência mínima de 15 dias, da cessação da oferta.”*

Já o assinante, de acordo com o n. 3 do artigo mencionado, tem direito a:

- ser informado por escrito da suspensão da prestação do serviço e da resolução do contrato em caso de não pagamento de faturas;
- aceder aos serviços contratados de forma contínua, sem interrupções ou suspensões indevidas;
- obter faturação detalhada, quando solicitada;
- dispor do barramento seletivo de comunicações bem como do acesso aos serviços de audiotexto;
- receber, tempestivamente, todas as informações relacionadas com a base de assinantes que não tenham satisfeito as suas obrigações de pagamento;
- ser informado nos termos previstos no artigo 47º-A;
- celebrar contratos com a especificação exigida no artigo 48º;
- figurar nas listas e serviços de informações de listas;
- ser informado da suspensão e extinção do serviço em situação que não envolva o não pagamento das faturas;
- dispor da portabilidade dos números.

A violação dos direitos dos utilizadores ou dos assinantes por parte das empresas prestadoras de serviços de comunicações eletrónicas configura contraordenação grave, nos termos do artigo 113º, n. 2, alínea j), variando a coima a aplicar consoante a entidade que estiver em causa – pessoa singular, microempresa, pequena, média ou grande empresa.

Título III

Do Contrato de Comunicações Eletrónicas

Capítulo I

Da Formação

1. Contrato sujeito a forma

O artigo 48º da Lei 5/2004, de 10 de fevereiro, veio estabelecer no seu n. 1 que a oferta de serviço de comunicações eletrónicas é objeto de contrato, estipulando o que se segue:

“1 – Sem prejuízo da legislação aplicável à defesa do consumidor, a oferta de redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público é objeto de contrato, do qual devem obrigatoriamente constar, de forma clara, exaustiva e facilmente acessível, os seguintes elementos: (...)”

Do preceito transcrito, deduz-se que o contrato terá necessariamente de ser reduzido a escrito.

2. Requisitos de contrato

Nas várias alíneas do n. 1 do artigo 48º encontram-se enumerados os requisitos que o contrato deve conter obrigatoriamente:

a) A identidade e o endereço do fornecedor;

b) Os serviços fornecidos, os níveis de qualidade mínima dos serviços oferecidos, designadamente o tempo necessário para a ligação inicial, bem como os níveis para os demais parâmetros de qualidade de serviço que sejam fixados nos termos do artigo 40º;

c) Restrições impostas à utilização de equipamentos terminais fornecidos, eventuais limitações no acesso e à utilização de serviços, bem como medidas implementadas para condicionar o tráfego de modo a evitar esgotar ou ultrapassar a capacidade contratada, indicando, neste caso, o modo como esses procedimentos se poderão repercutir na qualidade do serviço;

d) Informação sobre a disponibilização, ou não, do acesso aos serviços de emergência e à informação de localização da pessoa que efetua a chamada, bem como sobre a existência de quaisquer limitações à oferta dos serviços de emergência, nos termos do artigo 51º;

e) Os tipos de serviços de apoio e manutenção oferecidos, bem como as formas de entrar em contato com os mesmos;

f) Os detalhes dos preços e os meios de obtenção de informações atualizadas sobre todos os preços e encargos de manutenção aplicáveis, bem como as formas de pagamento e eventuais encargos ou penalizações inerentes a cada uma delas;

g) A duração do contrato, as condições de renovação, de suspensão e de cessação dos serviços e do contrato;

h) Os sistemas de indenização ou de reembolso dos assinantes, aplicáveis em caso de incumprimento dos níveis de qualidade de serviço previstos no contrato;

i) O método para iniciar os processos de resolução de conflitos nos termos do artigo 48º-B;

j) As condições em que é disponibilizada a faturação detalhada;

l) 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 proteção de dados pessoais;

m) Indicação da possibilidade de inscrição dos dados do assinante na base de dados prevista no artigo 46.º;

n) Medidas que o fornecedor poderá adotar na sequência de incidentes relativos à segurança ou à integridade da rede ou para reagir a ameaças ou situações de vulnerabilidade;

o) Medidas de proteção do assinante contra riscos para a segurança pessoal, para a privacidade e para os dados pessoais.”

Como se verifica, os requisitos são da mais diversa natureza. Desde logo, dizem respeito à identificação do próprio prestador de serviços, ao próprio serviço em si como a qualidade, o que engloba os respectivos preços, encargos e faturação, e ao respectivo contrato, como a renovação, a duração, a suspensão e a cessação do mesmo, os sistemas

de indenização no caso de incumprimento dos níveis de qualidade, bem como se o assinante pretende ou não a inclusão dos seus elementos pessoais nas listas telefónicas.

No que concerne, em concreto, à duração do contrato, deve ele incluir a indicação da existência de períodos contratuais mínimos ou períodos de fidelização associados, designadamente à oferta de condições promocionais, à subsidiação do custo de equipamentos terminais ou ao pagamento de encargos decorrentes da cessação antecipada do contrato por iniciativa do assinante, nomeadamente em consequência da recuperação de custos associados à subsidiação de equipamentos terminais.

O período de duração inicial, dos contratos de comunicações eletrónicas, não poderá ser superior a 24 meses, isto quando estiver em causa um contrato com um consumidor, entendendo-se este para efeito deste diploma como “*a pessoa singular que utiliza ou solicita um serviço de comunicações eletrónicas acessível ao público para fins não profissionais*”, nos termos da alínea j) do artigo 3º.

Todavia as empresas deverão sempre oferecer a todos os utilizadores, quer sejam ou não consumidores, a possibilidade de celebrarem contratos pelo prazo de 12 meses.

2.1. Consequências da falta de cumprimento da forma legalmente exigida

A não existência do contrato com os requisitos legalmente exigidos tem como consequência legal a nulidade do contrato, uma vez que estamos perante uma norma de carácter imperativo, de acordo com o artigo 294º do Código Civil, o qual refere que “*os negócios celebrados contra disposição legal de carácter imperativo são nulos, salvo nos casos em que outra solução resulte da lei*”.

A nulidade é invocável a todo o tempo por qualquer interessado e pode ser declarada oficiosamente pelo tribunal. A declaração de nulidade tem efeito retroativo, devendo ser restituído tudo o que tiver sido prestado, nos termos dos artigos 286º e 289º, n. 1, do Código Civil.

Além do mais, a violação do artigo 48º, n. 2, configura contraordenação grave, nos termos do artigo 113º, n. 2, alínea u), variando a coima a aplicar consoante se trate de pessoa singular, microempresa, pequena, média ou grande empresa.

Capítulo II Da Modificação do Contrato

1. Generalidades

Regra geral e estando-se perante um contrato bilateral, ele apenas poderá modificar-se ou extinguir-se por mútuo acordo entre as partes intervenientes. As modificações poderão ser relativamente ao conteúdo contratual, o qual é livremente fixado de acordo com a lei em vigor, ou relativamente aos sujeitos do contrato.

No que concerne ao conteúdo contratual, os consumidores e os fornecedores poderão acordar novas cláusulas para além das que obrigatoriamente o contrato deva ter e a que já fizemos referência.

2. Das modificações subjetivas

As modificações subjetivas dizem respeito às partes intervenientes no contrato, que no caso concreto será o prestador do serviço de comunicação eletrónica e o utilizador, que poderá ser uma pessoa singular ou coletiva. Este tipo de modificações poderá ocorrer se se encontrarem previamente previstas no contrato ou, não estando previstas, existir acordo entre as partes contratantes.

Não estando previsto ou não havendo acordo quanto a esta questão, não poderá ocorrer qualquer modificação subjetiva.

3. Das modificações objetivas

As modificações objetivas dizem respeito ao conteúdo do contrato.

Quanto a esta questão, a lei prevê no n. 6 do artigo 48º que, sempre que a empresa proceda a uma alteração de qualquer das condições contratuais referidas nas várias alíneas do n. 1, deve comunicar por escrito aos assinantes a proposta de alteração, por forma adequada, com uma antecedência mínima de um mês, devendo simultaneamente informar os assinantes do seu direito de rescindir o contrato sem qualquer penalidade no caso de não aceitação das novas condições, no prazo fixado no contrato.

Todavia, esta obrigação já não existe se as alterações contratuais identificarem uma vantagem objetiva para o assinante, não afastando assim o regime de contrapartidas previstas para a rescisão antecipada, pelos assinantes, dos contratos que estabelecem períodos contratuais mínimo.

Capítulo III Resolução e Denúncia do Contrato

Sempre que se verifique incumprimento contratual por parte do prestador de serviços, o assinante poderá desvincular-se do contrato, a todo o tempo, resolvendo-o, de acordo com as disposições gerais do Código Civil – o artigo 798º –, o qual refere que o devedor que falta culposamente ao cumprimento da obrigação torna-se responsável pelo prejuízo que causa ao credor.

Situação diferente é se não existir qualquer incumprimento por parte do prestador de serviços. Nesta situação, o assinante que pretender desvincular-se poderá fazê-lo denunciando o contrato de acordo com as condições e antecedência nele previstas.

Capítulo IV

Suspensão e Extinção do Serviço

1. Generalidades

No âmbito dos contratos de serviços de comunicações eletrônicas, o prestador de serviço poderá suspender o serviço, sobrevivendo, em consequência, a extinção do contrato. Porém, a suspensão e extinção do contrato não é feita de qualquer forma, obedecendo a disposições específicas, no que concerne às redes de comunicações públicas e aos serviços de comunicações eletrônicas.

Relativamente a este tema da suspensão e extinção do contrato, verifica-se que os utilizadores destes serviços mereceram uma maior proteção, isto em relação aos restantes serviços públicos essenciais, uma vez que para a verificação da suspensão em geral para os serviços públicos essenciais, no caso de não pagamento de faturas, bastará advertir o utilizador por escrito, com uma antecedência mínima de 20 dias relativamente à data em que irá ocorrer a suspensão, informando-o dos meios que tem ao seu dispor para evitá-la bem como para a retoma do serviço. Não sendo o motivo da suspensão o não pagamento de faturas, bastará o pré-aviso.

De forma alguma a prestação do serviço pode ser suspensa em virtude da falta de pagamento de qualquer outro serviço incluído na mesma fatura, salvo se forem funcionalmente indissociáveis.

No caso das comunicações eletrônicas, a suspensão e a extinção do contrato obedecem a critérios mais apertados, que veremos de seguida.

2. No âmbito das comunicações eletrônicas

A Lei 5/2004, de 10 de fevereiro, estabelece quanto a este tema dois regimes diferentes. A distinção dos regimes é baseada no fato de na relação contratual existir ou não um consumidor final.

A definição de consumidor encontra-se plasmada no artigo 3º, alínea j), da Lei 5/2004, de 10 de fevereiro, a qual define consumidor como sendo “*a pessoa singular que utiliza ou solicita um serviço de comunicações eletrônicas acessível ao público para fins não profissionais*”, significando tal preceito que se a comunicação eletrônica for solicitada

por uma pessoa coletiva, este, para efeitos deste diploma, já não é considerado um consumidor, mas sim um mero utilizador/assinante.

O regime da suspensão encontra-se vertido nos artigos 52º e 52º-A da Lei 5/2004, de 10 de fevereiro, regime este recentemente modificado pelas alterações introduzidas pela Lei 10/2013, de 28 de fevereiro, que estipulou um regime específico para os assinantes consumidores e não consumidores.

a) Regime dos assinantes que não sejam consumidores

O artigo 52º da Lei 5/2004 prevê o regime referente à suspensão e extinção do serviço prestado aos assinantes não consumidores.

É necessário, em primeiro lugar, distinguir se a suspensão se deve ao não pagamento de faturas ou se deve a outros motivos, uma vez que o regime aplicável varia consoante o que estiver em causa.

Se a suspensão se deve a outros motivos que não o não pagamento de faturas, para os assinantes de serviços que não sejam consumidores a suspensão dos serviços apenas pode ocorrer após pré-aviso adequado ao assinante, salvo caso fortuito ou de força maior. No que concerne a esta questão, a lei não determina qualquer prazo, bastando a existência de pré-aviso.

Todavia, existindo o não pagamento de faturas, a suspensão apenas poderá ocorrer após advertência por escrito ao assinante, com a antecedência mínima de 20 dias, justificando-se a suspensão e informando o assinante dos meios que tem ao seu dispor para a evitar.

Até aqui, o regime é comum quer para os serviços públicos essenciais quer para os serviços de comunicações eletrónicas dos assinantes que não sejam consumidores. As especificidades do regime estão relacionadas com o próprio serviço que é fornecido. Assim, o assinante tem a faculdade de pagar e obter quitação de apenas parte das quantias constantes da fatura, devendo, sempre que tecnicamente possível, a suspensão limitar-se ao serviço em causa, exceto em situações de fraude ou de pagamentos sistematicamente atrasados ou em falta.

Além do mais, durante o período de suspensão e até à extinção do serviço, deve ser garantido ao assinante o acesso a chamadas que não impliquem pagamento, nomeadamente as realizadas para o número único de emergência europeu.

No que diz respeito à extinção do serviço, esta apenas poderá ocorrer, por não pagamento de faturas, quando a dívida for exigível e após aviso adequado, de oito dias, ao assinante.

b) Regime dos assinantes que sejam consumidores

O regime dos assinantes que sejam consumidores encontra-se regulado nos artigos 52º, n. 1, e 52º-A da Lei 5/2004, de 10 de fevereiro.

Tal como já foi referido no tema precedente, é necessário distinguir se a suspensão se deve ao não pagamento de faturas ou se deve a outros motivos, uma vez que o regime aplicável varia consoante o motivo que determina a suspensão.

Se o que motiva a suspensão não estiver relacionado com o não pagamento de faturas, a suspensão do serviço pode ocorrer após pré-aviso adequado ao assinante, salvo caso fortuito ou de força maior, o qual pode implicar a não existência de qualquer pré-aviso.

Por outro lado, se o que motiva a suspensão é a falta de pagamento de valores da fatura, é aplicável o constante no artigo 52º-A. Neste caso, impende sobre as empresas que oferecem as redes ou serviços de comunicações eletrónicas emitir um pré-aviso ao consumidor, o qual é-lhe comunicado por escrito no prazo de 10 dias após a data de vencimento da fatura, indicando-se as consequências do não pagamento e informando-o dos meios que tem ao seu dispor para evitá-las, concedendo-lhe ainda um prazo adicional para pagamento, de 30 dias, sob pena de suspensão do serviço e de, eventualmente, haver resolução automática do contrato.

Após o decurso do prazo dos 30 dias, as empresas devem obrigatoriamente, no prazo de 10 dias, suspender o serviço, por um prazo de 30 dias, sempre que o consumidor não tenha procedido ao pagamento das faturas em atraso ou não tenha celebrado com a empresa um acordo de pagamento por escrito, por forma a regularizar a dívida.

Durante o período de suspensão, o consumidor goza dos mesmos direitos dos assinantes que não sejam consumidores, isto no que toca à faculdade de pagar e obter quitação de parte das quantias constantes da fatura e ao acesso a chamadas que não impliquem pagamento, nomeadamente as realizadas para o número único de emergência europeu.

É necessário ter ainda em consideração que a suspensão não tem lugar nas situações em que o valor da fatura seja objeto de reclamação por escrito, junto da empresa, com fundamento na inexistência ou na inexigibilidade da dívida.

Todavia, a suspensão do serviço cessa se o consumidor proceder ao pagamento do valor em dívida ou se celebrar um acordo de pagamento por escrito com a empresa. Verificando-se a ocorrência de qualquer um dos casos, a empresa deve repor, de imediato, a prestação do serviço ou, não sendo tal fato tecnicamente possível, no prazo de cinco dias úteis a contar da data de pagamento ou da celebração do acordo.

No caso do consumidor ter celebrado um acordo de pagamentos e verificando-se a falta de pagamento de qualquer das prestações acordadas, tal fato determina a resolução do contrato, mediante pré-aviso escrito ao consumidor, com a antecedência de oito dias.

Decorrido o período de 30 dias de suspensão do serviço e não tendo o consumidor procedido nem ao pagamento do valor em dívida nem à celebração de um acordo de pagamentos, o contrato considera-se automaticamente resolvido.

Apenas será considerado serviço de comunicação eletrónica os que dependerem totalmente do envio de sinais de redes de comunicação eletrónica

No entanto, não obstante o contrato encontrar-se resolvido, tal situação não isenta o consumidor, no caso de ainda se encontrar dentro do âmbito do período de fidelização, consistindo este na existência de uma cláusula no contrato estabelecendo um período contratual mínimo de permanência, não podendo ser superior a 24 meses, justificado pelo fato do consumidor utilizar o serviço contratado como contrapartida da cedência de equipamento a preços reduzidos e dos custos de compatibilidade, associados à aquisição de equipamentos que apenas permitem usufruir dos serviços fornecidos por um determinado operador ou prestador, de pagar uma contrapartida a título indenizatório ou compensatório pela resolução durante o período de fidelização. Importa esclarecer que o artigo 52º-A, n. 8, da Lei 5/2004, de 10 de fevereiro, remete a cobrança desta indenização ou compensação para os limites previstos no DL 56/2010, de 1º de junho, diploma este que regula os limites estabelecidos pela cobrança de quantias pela prestação do serviço de desbloqueamento de equipamentos destinados ao acesso a serviços de comunicações eletrónicas bem como pela rescisão do contrato durante o período de fidelização.

A suspensão do serviço cessa se o consumidor proceder ao pagamento do valor em dívida ou se celebrar um acordo de pagamento por escrito com a empresa

O artigo 2º, n. 2, desta lei estabelece os limites, prescrevendo o que se segue:

“2 – Durante o período de fidelização, pela resolução do contrato e pelo desbloqueamento do equipamento, é proibida a cobrança de qualquer contrapartida de valor superior a:

a) 100 % do valor do equipamento à data da sua aquisição ou posse, sem qualquer desconto, abatimento ou subsídio, no decurso dos primeiros seis meses daquele período, deduzido do valor já pago pelo utente, bem como de eventual crédito do consumidor face ao operador de comunicações móveis;

b) 80 % do valor do equipamento à data da sua aquisição ou posse, sem qualquer desconto, abatimento ou subsídio, após os primeiros seis meses daquele período, deduzido do valor já pago pelo utente, bem como de eventual crédito do consumidor face ao operador de comunicações móveis;

c) 50 % do valor do equipamento à data da sua aquisição ou posse, sem qualquer desconto, abatimento ou subsídio, no último ano do período de fidelização, deduzido do valor já pago pelo utente, bem como de eventual crédito do consumidor face ao operador de comunicações móveis.”

E o n. 3 refere ainda que *“é proibida a cobrança de qualquer contrapartida, para além das referidas no número anterior, a título indenizatório ou compensatório pela resolução do contrato durante o período de fidelização”*.

A violação, por parte da empresa, do regime exposto, nomeadamente no que toca à continuação da prestação dos serviços em violação ao dever de suspendê-los

ou à emissão de faturas após o momento em que a prestação do serviço deve ser suspensão, determina a não exigibilidade, ao consumidor, das contraprestações devidas pela prestação do serviço e a responsabilidade pelo pagamento de custas processuais devidas pela cobrança do crédito.

3. Incumprimento dos regimes

Verificando-se o incumprimento das regras relativas à suspensão ou à extinção dos serviços previstos nos artigos 52º e 52º-A, incluindo a não suspensão do serviço pelo não pagamento de faturas nos casos em que tal suspensão deva ocorrer, a emissão de faturas após o momento em que o serviço deve ser suspenso e a não reposição do serviço constituem contraordenação grave, nos termos do artigo 113º, n. 2, alínea z), variando a coima a aplicar consoante a entidade em causa – pessoa singular, microempresa, pequena, média ou grande empresa.

Título IV Aplicação de Outros Regimes

1. Generalidades

Às relações referentes ao contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas, para além de se aplicar a Lei 5/2004, de 10 de fevereiro, que regula as comunicações eletrónicas, aplica-se igualmente a lei que institui o regime jurídico das cláusulas contratuais gerais, o DL 446/85, de 25 de outubro, alterado pela Declaração de Retificação 114-B/95, de 31 de agosto, e pelos decretos-leis 220/95, de 31 de agosto, 249/99, de 7 de julho, e 323/2001, de 17 de dezembro, bem como a lei que regula os contratos à distância ao domicílio e equiparados – Lei 143/2001, de 26 de abril, alterada pelos decretos-leis 57/2008, de 26 de março, 82/2008, de 20 de maio, e 317/2009, de 30 de outubro, quando os contratos são celebrados em determinadas condições.

2. Como contrato constituído por cláusulas contratuais gerais

O contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas é um contrato típico constituído por cláusulas contratuais gerais elaboradas sem prévia negociação individual, que proponentes ou destinatários indeterminados se limitam, respectivamente, a subscrever ou a aceitar, sendo por isso um contrato de adesão.

Para que estas cláusulas contratuais gerais vinculem o aderente, que pode ou não ser um consumidor, é necessário que elas lhe tenham sido devidamente comunicadas na íntegra. O ónus da prova da comunicação impende, pois, sobre o prestador de serviços.

A não comunicação de cláusulas a aderentes tem como consequência a exclusão destas do contrato, de acordo com a alínea a) do artigo 8º do DL 446/85, de 25 de outubro.

São igualmente excluídas dos contratos as cláusulas:

- que sejam comunicadas com violação do dever de informação, de molde que não seja de esperar o seu conhecimento efetivo;

- que, pelo contexto em que surjam, pela epígrafe que as precede ou pela sua apresentação gráfica, passem despercebidas a um contratante normal, colocado na posição do contratante real;

- inseridas em formulários depois da assinatura de algum dos contratantes.

Pelo que, assim sendo, o contrato apenas subsiste com as condições que foram comunicadas ao aderente.

Todavia, se existir uma indeterminação insuprível de aspectos essenciais ou um desequilíbrio gravemente atentatório da boa-fé, o contrato é nulo.

Na prática, constata-se que os aderentes raramente são informados na íntegra de todas as cláusulas contratuais gerais do contrato, pelo que o contrato apenas subsiste com as condições que foram comunicadas.

Este diploma também dispõe, nas relações com os consumidores e entre empresários ou entidades equiparadas listas de cláusulas consideradas proibidas e relativamente proibidas – artigos 18º, 19º, 21º e 22º. No caso do contrato possuir cláusulas desta natureza, as pessoas com legitimidade ativa⁴ poderão intentar ações inibitórias, por forma a obter-se a condenação do prestador na abstenção do uso ou da recomendação de cláusulas contratuais gerais.

O contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas tem, pois, de cumprir as disposições previstas no âmbito deste diploma, sob pena de, se não o fizer, o aderente beneficiar do regime exposto.

3. Como contrato à distância

Hoje em dia, é vulgar os consumidores receberem contatos telefónicos de funcionários dos prestadores dos serviços para celebrarem contratos referentes a serviços de comunicações eletrónicas.

Ora, os contratos celebrados através deste meio têm de cumprir a legislação em vigor relativamente aos contratos celebrados à distância prevista no DL 143/2001, de 26 de abril, devidamente atualizada.

Em primeiro lugar, importa definir os contratos celebrados à distância. A alínea *a*) do artigo 2º da lei mencionada define o contrato celebrado à distância como “qualquer contrato relativo a bens ou serviços celebrado entre um fornecedor e um consumidor, que se integre num sistema de venda ou prestação de serviços a distância organizado pelo fornecedor que, para esse contrato, utilize exclusivamente uma ou mais técnicas de comunicação a distância até à celebração do contrato, incluindo a própria celebração”.

No âmbito destes contratos, a lei determina que antes dos consumidores celebrarem o contrato, estes devem dispor das informações que se encontram estipuladas no artigo 4º, n. 1º, devendo as mesmas ser confirmadas por escrito ou através de outro suporte durável, em sede de execução.

O consumidor tem a faculdade de resolver o contrato, isto é, de exercer o seu “direito ao arrependimento”, no prazo de 14 dias, contados da celebração do contrato ou a partir do dia em que tenha tido início a prestação ao consumidor, dado tratar-se de uma prestação de um serviço, sem pagamentos de indenização e sem necessidade de indicar motivo. Apenas é vedado este direito, ao consumidor, nos casos em que a execução da prestação de serviços tenha tido início, com o acordo do consumidor, antes do decorrido o prazo do direito de resolução, situação esta que é frequente nos contratos de comunicações eletrónicas referentes ao serviço de internet ou de telefone.

No caso de não terem sido cumpridas as obrigações referentes ao dever de informação por parte do prestador do serviço, o prazo para resolver o contrato é de três meses.

4. Como contrato ao domicílio

Muitos dos consumidores são hoje em dia abordados no seu domicílio por colaboradores de prestadores de serviços de comunicações eletrónicas, que aí se deslocam, por forma a induzi-los a celebrar um contrato. Ora, os contratos que são propostos e concluídos no próprio domicílio do consumidor, sem que tenha havido pedido expresso por parte dele, regem-se pelo disposto no artigo 13º e seguintes do DL 143/2001, de 26 de abril, visto configurar um contrato ao domicílio.

Para os contratos superiores a 60,00€ a lei exige, sob pena de nulidade, a redução dos contratos a escrito, devendo eles conter os elementos mencionados nas várias alíneas do artigo 16º, n. 1º, do diploma mencionado. Além do mais, o contrato deve ser datado e assinado pelo consumidor.

Para os contratos com valor inferior a 60,00€, bastará uma mera nota de encomenda.

Neste tipo de contratos os consumidores têm sempre direito a resolver o contrato no prazo de 14 dias a contar da data da assinatura, ou do início da prestação de serviços caso estas data sejam posterior à assinatura do contrato. Ao contrário do que se encontra estipulado para os contratos à distância, o contrato pode ser sempre resolvido, independentemente da prestação de serviço já ter ou não iniciado, sendo este regime mais favorável ao consumidor.

Título V

Fiscalização

A fiscalização do cumprimento da Lei 5/2004, de 10 de fevereiro, impende, como já foi mencionado, à ARN – Autoridade Reguladora Nacional, que no presente caso é o ICP – Autoridade Nacional de Comunicações (ICP – Anacom), através dos seus agentes de fiscalização ou de mandatários devidamente credenciados pelo conselho de administração, isto sem prejuízo das competências atribuídas a outras entidades, nomeadamente à Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE), à Direção-Geral das Alfandegas (DGA), à Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd), à Direção Geral do Consumidor (DGC) e às autoridades competentes em matéria de concorrência.

A instauração dos processos contraordenacionais, a aplicação de admoestações, de coimas e de sanções acessórias bem como o arquivamento dos processos competem ao conselho de administração do ICP – Anacom, cabendo a instrução dos processos aos serviços.

As competências atribuídas ao conselho de administração poderão, eventualmente, ser delegadas para outros órgãos.

O ICP – Anacom poderá igualmente aplicar sanções pecuniárias compulsórias, mas apenas em casos de incumprimento de decisões suas que imponham sanções administrativas ou ordenem, no exercício dos poderes que legalmente lhe assistem, a adoção de comportamentos ou de medidas determinadas às empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas.

Título VI

Meios Alternativos de Resolução do Conflito

O litígio no âmbito da prestação dos serviços de comunicações eletrónicas pode ser dirimido através do recurso à arbitragem necessária, dado o serviço configurar um serviço público essencial, em consonância com o artigo 15º, n. 1, da Lei 23/96, de 26 de julho, que refere que “*os litígios de consumo no âmbito dos serviços públicos*

essenciais estão sujeitos a arbitragem necessária quando, por opção expressa dos utentes que sejam pessoas singulares, sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”.

A arbitragem necessária representa uma clara vantagem para as pessoas singulares e consumidores, dado que o prestador de serviços não poder recusar a arbitragem, tendo que se submeter a ela sempre que a pessoa singular opte por este meio alternativo de resolução de litígios.

Desta forma de resolução de litígios ficam de fora as pessoas coletivas. Não obstante serem consideradas utentes de serviços públicos essenciais, não beneficiam da arbitragem necessária, definida nos termos do artigo 15º, n. 1. Porém, e desde que exista, nos contratos, uma cláusula compromissória para o efeito, as pessoas coletivas poderão recorrer à arbitragem voluntária para resolução do conflito com o prestador de serviços.

Sendo a relação controvertida submetida a um mecanismo de resolução extrajudicial de conflitos, ficam suspensos, no seu decurso, os prazos previstos referentes ao direito ao recebimento do preço do serviço prestado, o qual prescreve no prazo de seis meses após a prestação, e o prazo para a propositura da ação ou a injunção pelo prestador de serviços que é de seis meses, após a prestação dos serviços ou do pagamento inicial, consoante os casos.

A consagração legal da arbitragem necessária revelou ser um passo importante na resolução destes conflitos, na medida em que obriga os prestadores a submeterem-se à arbitragem, obtendo-se uma solução definitiva para o caso concreto, evitando-se assim o recurso a outros meios.

Notas

¹ O artigo 5º, n. 5, da Lei 23/96, de 26 de julho, estipula: “*À suspensão de serviços de comunicações eletrónicas prestados a consumidores aplica-se o regime previsto no artigo 52º-A da Lei n. 5/2004, de 10 de fevereiro, alterada pelo Decreto-Lei n. 176/2007, de 8 de maio, pela Lei n. 35/2008, de 28 de julho, pelos Decretos-Leis nºs 123/2009, de 21 de maio, e 258/2009, de 25 de setembro, pela Lei n. 46/2011, de 24 de junho, e alterada e republicada pela Lei n. 51/2011, de 13 de setembro.*”

² O n. 1 do artigo 8º prescreve o que segue: “*São proibidas a imposição e a cobrança de consumos mínimos.*”

³ O artigo 113º, n. 7, dispõe o que se segue:

“7 – As contraordenações graves são puníveis com as seguintes coimas:

- a) Se praticadas por pessoa singular, de € 250 a € 7500;
- b) Se praticadas por microempresa, de € 1.000 a € 10.000;
- c) Se praticadas por pequena empresa, de € 2.000 a € 25 000;
- d) Se praticadas por média empresa, de € 4.000 a € 50. 000;
- e) Se praticadas por grande empresa, de € 10.000 a € 1.000 000.”

⁴ O artigo 26º do DL n. 446/85, de 25 de outubro, dispõe o seguinte:

“1 – A acção destinada a obter a condenação na abstenção do uso ou da recomendação de cláusulas contratuais gerais só pode ser intentada:

a) Por associações de defesa do consumidor dotadas de representatividade, no âmbito previsto na legislação respectiva;

b) Por associações sindicais, profissionais ou de interesses económicos legalmente constituídas, actuando no âmbito das suas atribuições;

c) Pelo Ministério Público, oficiosamente, por indicação do Provedor de Justiça ou quando entenda fundamentada a solicitação de qualquer interessado.

2 – As entidades referidas no número anterior actuam no processo em nome próprio, embora façam valer um direito alheio pertencente, em conjunto, aos consumidores susceptíveis de virem a ser atingidos pelas cláusulas cuja proibição é solicitada.”

⁵ O artigo 4º, n. 1, do DL 143/2001, de 26 de abril, estipula que:

“1 – O consumidor deve dispor, em tempo útil e previamente à celebração de qualquer contrato celebrado a distância, das seguintes informações:

a) Identidade do fornecedor e, no caso de contratos que exijam pagamento adiantado, o respectivo endereço;

b) Características essenciais do bem ou do serviço;

c) Preço do bem ou do serviço, incluindo taxas e impostos;

d) Despesas de entrega, caso existam;

e) Modalidades de pagamento, entrega ou execução;

f) Existência do direito de resolução do contrato, excepto nos casos referidos no artigo 7.º;

g) Custo de utilização da técnica de comunicação a distância, quando calculado com base numa tarifa que não seja a de base;

h) Prazo de validade da oferta ou proposta contratual;

i) Duração mínima do contrato, sempre que necessário, em caso de contratos de fornecimento de bens ou prestação de serviços de execução continuada ou periódica.”

⁶ Artigo 16º do DL 143/2001, de 26 de abril:

“1 – Os contratos concluídos com os consumidores no exercício da actividade regulada no presente capítulo devem, sob pena de nulidade, ser reduzidos a escrito e conter os seguintes elementos:

a) Nome e domicílio ou sede dos contratantes ou seus representantes;

b) Elementos identificativos da empresa fornecedora, designadamente nome, sede e número de registo no Registo Nacional de Pessoas Colectivas;

c) Indicação das características essenciais do bem ou serviço objecto do contrato;

d) Preço total, forma e condições de pagamento e, no caso de pagamento em prestações, os seus montantes, datas do respectivo vencimento e demais elementos exigidos pela legislação que regula o crédito ao consumo;

e) Forma, lugar e prazos de entrega dos bens ou da prestação do serviço;

f) Regime de garantia e de assistência pós-venda quando a natureza do bem o justifique, com indicação do local onde se podem efectuar e para o qual o consumidor possa dirigir as suas reclamações;

g) Informação sobre o direito que assiste ao consumidor de resolver o contrato no prazo referido no artigo 18º, n. 1, bem como a indicação do nome e endereço da pessoa perante a qual o consumidor pode exercer esse direito.”