

## PROTECÇÃO DOS UTILIZADORES E CONCORRÊNCIA: NOVAS REGRAS NO SECTOR DAS TELECOMUNICAÇÕES

O relacionamento entre os utilizadores de serviços de telecomunicações e os respectivos operadores conhece novas regras desde o passado dia 14 de Setembro. As recentes alterações legais visam uma **maior transparência nas condições comerciais e técnicas associadas aos serviços prestados e aos equipamentos fornecidos** (os clássicos telemóveis, os designados *Smartphones*, os *modem* que permitem o acesso à Internet nos computadores portáteis, as *boxes* dos serviços *triple play* – Internet, voz e TV, etc.).

Trata-se da Lei n.º 51/2011, de 13 de Setembro, que introduz vastas alterações à **Lei das Comunicações Electrónicas (“LCE”)** – Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro. Esta modificação surge a propósito da transposição de duas importantes directivas da União Europeia (publicadas em 2009) que, conjuntamente com outros actos, procedem a uma reforma do quadro regulamentar do sector que, na gíria, continua a designar-se por telecomunicações.

A **reforma regulamentar** incidiu praticamente sobre todos os grandes temas objecto de regulação, o que determinou a republicação da LCE (que havia sofrido algumas alterações pontuais ao longo dos anos) em anexo à Lei n.º 51/2011.

Neste *Briefing* destacamos o capítulo relativo à defesa dos utilizadores finais e assinantes, incluindo os consumidores – ou seja, as regras de protecção dos clientes, quer do segmento empresarial, quer do segmento “particulares”.

**Os operadores de telecomunicações estão obrigados a publicar as seguintes informações comparáveis e actualizadas** (designadamente nos seus *sites* na Internet):

- Descrição dos serviços oferecidos, incluindo as suas funcionalidades e a área geográfica em que estão disponíveis, e outras eventuais limitações no acesso aos serviços
- Níveis de qualidade dos serviços

---

*Obrigação legal de publicar  
preços discriminados*

---

- Tipos de serviços de apoio e manutenção oferecidos
- **Preços, explicitando valores devidos por cada um dos serviços abrangidos e conteúdo de cada elemento de preço, e ainda informações pormenorizadas sobre:**
  - i. Os descontos normais aplicados e sistemas tarifários especiais
  - ii. Eventuais encargos adicionais
  - iii. **Custos relativos a equipamentos terminais e encargos decorrentes da cessação do contrato**, nomeadamente em consequência de custos associados à subsidiação de equipamentos terminais
- Condições contratuais típicas, incluindo eventuais **períodos contratuais mínimos** (que, nos contratos celebrados com *consumidores*, não podem ser superiores a 24 meses) e outras condições de renovação ou cessação dos contratos
- Encargos relativos com a portabilidade do número que, agora, passa a dever estar concluída no prazo máximo de um dia útil

Para além destes aspectos, devem também obrigatoriamente constar de forma clara do contrato a celebrar com os utilizadores finais e assinantes, as seguintes medidas:

- Medidas que o operador poderá adoptar na sequência de **incidentes relativos à segurança ou à integridade da rede** (ou para reagir a ameaças ou situações de vulnerabilidade)
- Medidas de **protecção contra riscos para a segurança pessoal, para a privacidade e para os dados pessoais**

Uma pequena alteração, mas com importante relevo prático (sobretudo no que respeita a serviços com elevada utilidade social, como, por exemplo, os de informações sobre listas de espera em locais de atendimento público ou sobre horários de transportes públicos), verifica-se nos chamados **serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagens (SMS ou MMS)**: a partir de agora estes serviços só estarão disponíveis se, por escrito, for pedida a sua activação, genérica ou selectiva, pelo assinante do serviço telefónico móvel.

---

*Os SMS ou MMS só estarão  
disponíveis se solicitado  
por escrito*

---

*Maior transparência  
nas condições comerciais  
e técnicas*

Finalmente, num outro plano, destacam-se duas notas.

A primeira é que a reforçada transparência na relação dos operadores de telecomunicações com os seus clientes não se justifica apenas pelo objectivo político da União Europeia de reforçar os direitos dos clientes e dos consumidores: as novas obrigações dos operadores em matéria de informação **facilitam a comparação das condições oferecidas pelos diversos operadores, o que visa reforçar a concorrência no mercado.**

A segunda é a de que a intensificação desta **estratégia poderá vir a manifestar-se em outros sectores sujeitos a forte regulação europeia**, como a energia.

Contacto  
Fernanda Matoso | [fmatoso@mlgts.pt](mailto:fmatoso@mlgts.pt)



MLGTS LEGAL CIRCLE  
INTERNATIONALITIES WITH THE PORTUGUESE-SPEAKING WORLD

*Procurando responder às necessidades crescentes dos seus Clientes um pouco por todo o mundo, nomeadamente nos países de expressão portuguesa, a MORAIS LEITÃO, GALVÃO TELES, SOARES DA SILVA estabeleceu parcerias institucionais com sociedades de advogados líderes de mercado no Brasil, Angola, Moçambique e Macau.*

MORAIS LEITÃO, GALVÃO TELES, SOARES DA SILVA

ASSOCIADOS  
SOCIEDADE DE  
ADVOGADOS

### LISBOA

Rua Castilho, 165  
1070-050 Lisboa  
Tel.: (+351) 213 817 400  
Fax: (+351) 213 817 499  
[mlgtslisboa@mlgts.pt](mailto:mlgtslisboa@mlgts.pt)

### PORTO

Av. da Boavista, 3265 - 5.2  
Edifício Oceanvs – 4100-137 Porto  
Tel.: (+351) 226 166 950  
Fax: (+351) 226 163 810  
[mlgtsporto@mlgts.pt](mailto:mlgtsporto@mlgts.pt)

### MADEIRA

Avenida Arriaga, Edifício Marina Club, 73, 2º  
Sala 212 – 9000-060 Funchal  
Tel.: (+351) 291 200 040  
Fax: (+351) 291 200 049  
[mlgtsmadeira@mlgts.pt](mailto:mlgtsmadeira@mlgts.pt)

São Paulo, Brasil (em parceria)  
Mattos Filho, Veiga Filho, Marrey Jr.  
e Quiroga Advogados

Luanda, Angola (em parceria)  
ALC – Angola Legal Circle Advogados

Maputo, Moçambique (em parceria)  
SCAN – Advogados e Consultores

Macau, Macau (em parceria)  
MdME | Lawyers | Private Notaries

