

LEGAL ALERT

PROTEÇÃO DOS CONSUMIDORES NOS CONTRATOS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

Lei n.º 15/2016, de 17 de junho

A Lei n.º 15/2016, publicada no passado dia 17 de Junho, vem proceder à décima alteração à Lei das Comunicações Electrónicas – Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro – promovendo um reforço da proteção dos consumidores nos contratos de prestação de serviços e comunicações eletrónicas com período de fidelização.

No âmbito das alterações efetuadas, esclarece-se, desde logo, que o período de fidelização é o período durante o qual o consumidor se compromete a não cancelar um contrato ou a alterar as condições acordadas. No que diz respeito às informações a prestar aos assinantes, a Lei 15/2016 prevê, desde logo, que as empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas e que estabeleçam com os seus assinantes períodos de fidelização, serão obrigadas a fornecer-lhes, entre o mais, toda a informação relativa à duração remanescente do contrato, bem como o valor associado à cessação antecipada do mesmo.

Destacam-se ainda algumas outras alterações relevantes:

- a) a obrigação de possibilitar aos consumidores a celebração de contratos sem qualquer período de fidelização;
- b) a proibição de os prestadores de serviços se oporem à denúncia de contratos por iniciativa dos assinantes, com fundamento na existência de um período de fidelização, se não possuírem prova da manifestação de vontade do consumidor;
- c) o impedimento de cobrança de montantes, decorrentes da resolução do contrato por iniciativa do assinante durante o período de fidelização, que não digam respeito aos custos que o fornecedor teve com a instalação da operação, designadamente pela cessação de um contrato com período de fidelização;
- d) a proporcionalidade dos encargos, em caso de cessação antecipada do contrato com período de fidelização, às vantagens conferidas e quantificadas, não podendo corresponder automaticamente à soma do valor das prestações vincendas;
- e) a obrigação, igualmente a cargo dos prestadores de serviço, de guardar todos os suportes duradouros, incluindo a gravação telefónica, relacionado com a celebração, alteração ou

cessação do contrato pelo período de vigência do contrato (acrescido do prazo de prescrição e caducidade);

A Lei 15/2016 entrará em vigor dia 17 de julho, estabelecendo-se um regime transitório relativamente a algumas obrigações.

Filipa Marques Júnior | fmjunior@mlgts.pt
Domingos Freire de Andrade | dfandrade@mlgts.pt

www.mlgts.pt