



Direito da Concorrência

O relatório da AdC sobre a mobilidade dos consumidores no sector das comunicações electrónicas conclui que os consumidores nacionais ainda têm um comportamento passivo.

Este relatório, que se encontra disponível em www.concorrenca.pt, propõe um conjunto de medidas para aumentar essa fraca mobilidade dos consumidores.

Contactos

António de Macedo Vitorino

avitorino@macedovitorino.com

Cláudia Martins

cmartins@macedovitorino.com

Esta informação é de carácter genérico, pelo que não deverá ser considerada como aconselhamento profissional. Se precisar de aconselhamento jurídico sobre estas matérias deverá contactar um advogado. Caso seja nosso cliente, pode contactar-nos por *email* dirigido a um dos contactos acima referidos.

Autoridade da Concorrência divulga relatório sobre a mobilidade dos consumidores no sector das comunicações electrónicas

Dada a relevância do sector das comunicações electrónicas, a Autoridade da Concorrência (“AdC”) decidiu realizar um estudo que avalia a mobilidade dos consumidores nacionais neste sector.

O estudo resultou de um inquérito *on-line* desenvolvido em Junho e Julho de 2009 e que permitiu apresentar propostas de medidas a aplicar no sector das comunicações electrónicas.

Segundo o relatório da AdC, a mobilidade dos consumidores é ainda consideravelmente reduzida – 65% dos consumidores nunca mudaram de operador de comunicações. Este valor diminuiu, porém, no âmbito das ofertas em pacote – 37% e 54% nos pacotes *double-play* e *triple-play*, respectivamente.

A reduzida mobilidade é justificada por uma satisfação geral dos consumidores em relação aos preços e à qualidade dos serviços, pelo facto de os consumidores não mudarem de prestador de serviços quando os seus familiares e amigos pertencem à mesma rede e pelo comportamento inactivo de cerca de 70% dos consumidores.

A mobilidade dos consumidores encontra-se igualmente condicionada pelos custos que têm de suportar quando procuram um melhor serviço e optam por aderir a outro prestador de serviços.

Para além dos consumidores, o relatório da AdC abrange também as empresas. Quanto às empresas, os clientes de serviço telefone fixo têm a maior longevidade média contratual, cerca de 9 anos, e os clientes de serviço telefónico móvel, cerca de 4 anos.

No acesso à Internet de banda larga, a longevidade situa-se nos 2 anos, no acesso fixo, e, em cerca de 1 ano, no acesso móvel.

Tendo em vista um maior incentivo à mobilidade dos consumidores, a AdC propõe um conjunto de 14 medidas para combater os custos da mudança de prestador de serviços.

De entre essas medidas destacam-se, entre outras, as seguintes: (i) a adopção de mecanismos de comparação de preços e de ofertas; (ii) a criação de ferramentas que permitam comparar a qualidade dos diversos operadores; (iii) uma maior clareza da publicidade; (iv) a simplificação e uniformização dos processos de mudança de operador; (v) a standardização dos contratos; (vi) a aferição da proporcionalidade dos períodos de fidelização; (vii) a maior clareza das situações em que há lugar a livre resolução dos contratos; (viii) a definição de limitações ao bloqueamento de telemóveis; e (x) a garantia da compatibilidade dos equipamentos.

O relatório da AdC resulta de um estudo pioneiro, que se destina a avaliar o comportamento dos consumidores e a propor medidas que visam um duplo objectivo: conferir uma maior protecção aos consumidores e, por outro lado, criar maiores incentivos à concorrência, fomentando a maior mobilidade dos consumidores no sector das comunicações electrónicas.

© 2010 Macedo Vitorino & Associados