



Novas regras de fidelização nas telecomunicações

As operadoras passam a ter de oferecer contratos sem qualquer período de fidelização e contratos de 6 e de 12 meses. O período de fidelização máximo mantém-se em 24 meses.

A lei 15/2016, de 17 de junho procede à décima segunda alteração da Lei das Comunicações Eletrónicas ("LCE"), para reforçar os direitos dos consumidores no âmbito dos contratos de telecomunicações.

A proteção concedida aos consumidores no âmbito dos períodos de fidelização é muito mais ampla com este novo quadro normativo:

- (a) As operadoras que proponham contratos com períodos de fidelização através de telefone, devem conservar a gravação da chamada pelo período de vigência do contrato, se presencialmente conservar o meio escrito.
- (b) As operadoras de telecomunicações passam a ter de oferecer a todos os utilizadores a possibilidade de celebrarem contratos sem qualquer período de fidelização, ou de 6 ou 12 meses de fidelização, por contraposição com o prazo máximo de 24 meses. Deve ser publicitada: (i) de forma igualmente legível a oferta sem fidelização; (ii) a relação custo/benefício associada às diferentes ofertas comerciais, permitindo a comparação da mesma oferta com diferentes períodos de fidelização.
- (c) Os encargos para o assinante pela resolução do contrato durante o período de fidelização são bastante reduzidos. As operadoras estão proibidas de cobrar qualquer contrapartida a título compensatório ou indemnizatório, não podendo os encargos da resolução superar os custos que tiveram com a instalação.
- (d) Nos casos de cessação antecipada do contrato por iniciativa do assinante durante a vigência do período de fidelização, os encargos a suportar devem ser proporcionais às vantagens concedidas e identificadas com tais, não podendo exigir-se automaticamente o pagamento de todas as prestações em falta até à cessação do contrato.

As operadoras devem agora explicitar o valor cobrado por cada serviço e o conteúdo de cada elemento do preço, indicando: (i) valores relativos à ativação e manutenção do serviço; (ii) os descontos aplicados; (iii) custos de equipamentos alugados; e (iv) encargos decorrentes da cessação do contrato.

As operadoras devem comunicar com 30 dias de antecedência todas as alterações aos contratos, enunciando ao aderente a possibilidade de rescindir o contrato sem qualquer encargo.

Estas alterações entram em vigor a 17 de julho.

© Macedo Vitorino & Associados

Contactos

João Macedo Vitorino
jvitorino@macedovitorino.com

Esta informação é de carácter genérico, não devendo ser considerada como aconselhamento profissional.