

e-PUBLICAÇÃO

conferência

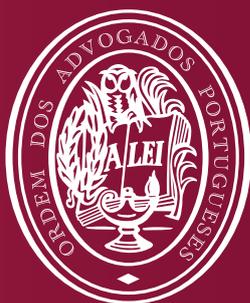
nova lei das

COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

ORADOR

Carlos Filipe Costa

Juiz-árbitro no TRIAVE –
Centro de Arbitragem de
Conflitos de Consumo
do Ave, Tâmega e Sousa



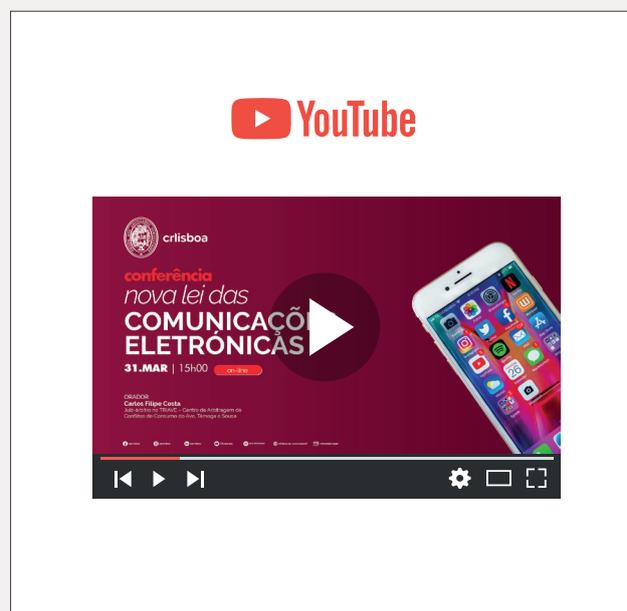
crlisboa

conferência

NOVA LEI DAS
COMUNICAÇÕES
ELETRÓNICAS



VEJA NO
YOUTUBE





DIPLOMAS*

Direito Nacional

DECRETO-LEI N.º 47344

Diário do Governo n.º 274/1966, Série I de 1966-11-25

Código Civil

[Artigo 437.º \(Condições de admissibilidade\)](#)

[Artigo 438.º \(Mora da parte lesada\)](#)

[Artigo 439.º \(Regime\)](#)

DECRETO-LEI N.º 446/85

Diário da República n.º 246/1985, Série I de 1985-10-25

Regime jurídico das cláusulas contratuais gerais

[Artigo 5.º \(Comunicação\)](#)

[Artigo 6.º \(Dever de informação\)](#)

[Artigo 17.º \(Âmbito das proibições\)](#)

[Artigo 19.º, alínea c\) \(Cláusulas relativamente proibidas\)](#)

[Artigo 20.º \(Âmbito das proibições\)](#)

[Artigo 22.º, n.º 1, alínea a\) \(Cláusulas relativamente proibidas\)](#)

LEI N.º 23/96

Diário da República n.º 172/1996, Série I-A de 1996-07-26

Cria no ordenamento jurídico alguns mecanismos destinados a proteger o utente de serviços públicos essenciais

[Artigo 10.º, n.ºs 1 e 2 \(Prescrição e caducidade\)](#)

x) _____

* A presente compilação resulta de uma seleção concebida pelo CRL, a qual não pretende ser exaustiva e não prescinde a consulta destes e de outros textos legais publicados em Diário da República, disponíveis em <https://dre.pt/>.

LEI N.º 24/96

Diário da República n.º 176/1996, Série I-A de 1996-07-31

Estabelece o regime legal aplicável à defesa dos consumidores

Artigo 9.º, n.º 2, al. b) (Direito à protecção dos interesses económicos)

LEI N.º 5/2004 (REVOGADA)

Diário da República n.º 34/2004, Série I-A de 2004-02-10

Lei das Comunicações Electrónicas

Artigo 47.º, n.º 2, alínea c), subalínea iv) (Obrigação de publicar informações)

Artigo 47.º-A, n.º 5 (Obrigação de prestar informações aos assinantes)

Artigo 48.º, n.os 5 a 16 (Contratos)

DECRETO-LEI N.º 372/2007

Diário da República n.º 213/2007, Série I de 2007-11-06

Cria a certificação electrónica do estatuto de micro, pequena e média empresas (PME)

Artigo 2.º, n.ºs 2 e 3 do Anexo (Efectivos e limiares financeiros que definem as categorias de empresas)

Artigo 3.º, n.º 1 do Anexo (Tipos de empresas tomadas em consideração no que se refere ao cálculo dos efectivos e dos montantes financeiros)



LEI N.º 7/2009

Diário da República n.º 30/2009, Série I de 2009-02-12

Código do Trabalho - CT

Artigo 343.º (Causas de caducidade de contrato de trabalho)

Artigo 344.º (Caducidade de contrato de trabalho a termo certo)

Artigo 345.º (Caducidade de contrato de trabalho a termo incerto)

Artigo 346.º (Morte de empregador, extinção de pessoa colectiva ou encerramento de empresa)

Artigo 347.º (Insolvência e recuperação de empresa)

Artigo 348.º (Conversão em contrato a termo após reforma por velhice ou idade de 70 anos)

Artigo 349.º (Cessação de contrato de trabalho por acordo)

Artigo 350.º (Cessação do acordo de revogação)

Artigo 351.º (Noção de justa causa de despedimento)

Artigo 352.º (Inquérito prévio)

Artigo 353.º (Nota de culpa)

Artigo 354.º (Suspensão preventiva de trabalhador)

Artigo 355.º (Resposta à nota de culpa)

Artigo 356.º (Instrução)

Artigo 357.º (Decisão de despedimento por facto imputável ao trabalhador)

Artigo 358.º (Procedimento em caso de microempresa)

Artigo 359.º (Noção de despedimento colectivo)

Artigo 360.º (Comunicações em caso de despedimento colectivo)

Artigo 361.º (Informações e negociação em caso de despedimento colectivo)

Artigo 362.º (Intervenção do ministério responsável pela área laboral)

[Artigo 363.º \(Decisão de despedimento colectivo\)](#)

[Artigo 364.º \(Crédito de horas durante o aviso prévio\)](#)

[Artigo 365.º \(Denúncia do contrato pelo trabalhador durante o aviso prévio\)](#)

[Artigo 366.º \(Compensação por despedimento colectivo\)](#)

[Artigo 366.º-A \(Compensação para novos contratos de trabalho\)](#)

[Artigo 367.º \(Noção de despedimento por extinção de posto de trabalho\)](#)

[Artigo 368.º \(Requisitos de despedimento por extinção de posto de trabalho\)](#)

[Artigo 369.º \(Comunicações em caso de despedimento por extinção de posto de trabalho\)](#)

[Artigo 370.º \(Consultas em caso de despedimento por extinção de posto de trabalho\)](#)

[Artigo 371.º \(Decisão de despedimento por extinção de posto de trabalho\)](#)

[Artigo 372.º \(Direitos de trabalhador em caso de despedimento por extinção de posto de trabalho\)](#)

[Artigo 373.º \(Noção de despedimento por inadaptação\)](#)

[Artigo 374.º \(Situações de inadaptação\)](#)

[Artigo 375.º \(Requisitos de despedimento por inadaptação\)](#)

[Artigo 376.º \(Comunicações em caso de despedimento por inadaptação\)](#)

[Artigo 377.º \(Consultas em caso de despedimento por inadaptação\)](#)

[Artigo 378.º \(Decisão de despedimento por inadaptação\)](#)

[Artigo 379.º \(Direitos de trabalhador em caso de despedimento por inadaptação\)](#)

[Artigo 380.º \(Manutenção do nível de emprego\)](#)

[Artigo 394.º \(Justa causa de resolução\)](#)



[Artigo 395.º \(Procedimento para resolução de contrato pelo trabalhador\)](#)

[Artigo 396.º \(Indemnização ou compensação devida ao trabalhador\)](#)

[Artigo 397.º \(Revogação da resolução\)](#)

[Artigo 398.º \(Impugnação da resolução\)](#)

[Artigo 399.º \(Responsabilidade do trabalhador em caso de resolução ilícita\)](#)

[Artigo 400.º \(Denúncia com aviso prévio\)](#)

[Artigo 401.º \(Denúncia sem aviso prévio\)](#)

[Artigo 402.º \(Revogação da denúncia\)](#)

[Artigo 403.º \(Abandono do trabalho\)](#)

DECRETO-LEI N.º 56/2010

Diário da República n.º 106/2010, Série I de 2010-06-01, páginas 1882 – 1883

Estabelece limites à cobrança de quantias pela prestação do serviço de desbloqueamento dos aparelhos que permitem o acesso a serviços de comunicações electrónicas, garantindo os direitos dos utilizadores e promovendo uma maior concorrência neste sector

DECRETO-LEI N.º 24/2014

Diário da República n.º 32/2014, Série I de 2014-02-14

Transpõe a Diretiva n.º 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores

[Artigo 4.º \(Informação pré-contratual nos contratos celebrados à distância ou celebrados fora do estabelecimento comercial\)](#)

[Artigo 5.º \(Requisitos de forma nos contratos celebrados à distância\)](#)

PROPOSTA DE LEI 6/XV/1.^a, DE 22 DE ABRIL DE 2022

[Aprova a Lei das Comunicações Eletrónicas e transpõe a Diretiva \(UE\) 2018/1972, que estabelece o Código Europeu das Comunicações Eletrónicas](#)

LEI N.º 16/2022

Diário da República n.º 157/2022, Série I de 2022-08-16

[Aprova a Lei das Comunicações Eletrónicas, transpondo as Diretivas 98/84/CE, 2002/77/CE e \(UE\) 2018/1972, alterando as Leis n.os 41/2004, de 18 de agosto, e 99/2009, de 4 de setembro, e os Decretos-Leis n.os 151-A/2000, de 20 de julho, e 24/2014, de 14 de fevereiro, e revogando a Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, e a Portaria n.º 791/98, de 22 de setembro](#)

[Artigo 9.º \(Norma transitória\)](#)

[Artigo 12.º \(Aplicação no tempo\)](#)

[Artigo 13.º \(Entrada em vigor\)](#)

ANEXO À LEI N.º 16/2022

[Artigo 3.º, n.º 1 \(Definições\)](#)

[Artigo 22.º, n.º 5 \(Restrição e revogação de direitos de utilização\)](#)

[Artigo 110.º \(Âmbito de aplicação do presente capítulo\)](#)

[Artigo 111.º \(Não discriminação\)](#)

[Artigo 112.º \(Garantia dos direitos fundamentais\)](#)

[Artigo 113.º \(Proteção dos utilizadores finais\)](#)

[Artigo 114.º \(Pacotes de serviços\)](#)

[Artigo 115.º \(Acesso e escolha equivalente para os utilizadores finais com deficiência\)](#)

[Artigo 116.º \(Transparência e publicação de informações\)](#)



[Artigo 117.º \(Qualidade dos serviços de acesso à Internet e dos serviços de comunicações interpessoais acessíveis ao público\)](#)

[Artigo 118.º \(Comparabilidade das ofertas\)](#)

[Artigo 119.º \(Divulgação de informação de interesse público\)](#)

[Artigo 120.º \(Requisitos de informação sobre os contratos\)](#)

[Artigo 121.º \(Práticas contratuais e contratos\)](#)

[Artigo 122.º \(Faturação\)](#)

[Artigo 123.º \(Mecanismos de controlo de utilização\)](#)

[Artigo 124.º \(Barramento seletivo de comunicações\)](#)

[Artigo 125.º \(Cobrança de bens ou serviços de terceiros\)](#)

[Artigo 126.º \(Mecanismos de prevenção de contratação\)](#)

[Artigo 127.º \(Suspensão e extinção do serviço prestado a utilizadores finais não consumidores\)](#)

[Artigo 128.º \(Suspensão e extinção do serviço prestado a consumidores\)](#)

[Artigo 129.º \(Indisponibilidade do serviço\)](#)

[Artigo 130.º \(Incumprimento dos níveis de desempenho do serviço\)](#)

[Artigo 131.º \(Duração dos contratos\)](#)

[Artigo 132.º \(Prorrogação automática de contratos\)](#)

[Artigo 133.º \(Alterações relativas ao titular do contrato\)](#)

[Artigo 134.º \(Alteração das circunstâncias\)](#)

[Artigo 135.º \(Alteração das condições contratuais pela empresa que oferece serviços\)](#)

[Artigo 136.º \(Denúncia do contrato por iniciativa do consumidor\)](#)

[Artigo 137.º \(Suspensão e caducidade dos contratos\)](#)

[Artigo 138.º \(Resolução de contratos por iniciativa do utilizador final\)](#)

[Artigo 139.º \(Desbloqueamento de equipamentos terminais\)](#)

[Artigo 140.º \(Mudança de empresa que oferece serviços de acesso à Internet\)](#)

[Artigo 141.º \(Portabilidade de números\)](#)

[Anexo III \(Requisitos de informação a disponibilizar\)](#)

DECLARAÇÃO DE RETIFICAÇÃO N.º 25/2022

Diário da República n.º 197/2022, Série I de 2022-10-12, páginas 2 – 2

[Retifica a Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto, que aprova a Lei das Comunicações Eletrónicas, transpondo as Diretivas 98/84/CE, 2002/77/CE e \(UE\) 2018/1972, alterando as Leis n.os 41/2004, de 18 de agosto, e 99/2009, de 4 de setembro, e os Decretos-Leis n.os 151-A/2000, de 20 de julho, e 24/2014, de 14 de fevereiro, e revogando a Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, e a Portaria n.º 791/98, de 22 de setembro](#)

PORTARIA N.º 284/2022

Diário da República n.º 229/2022, Série I de 2022-11-28, páginas 5 – 9

[Aprova as funcionalidades da «Plataforma de cessação de contratos](#)

[Artigo 4.º, n.os 1 e 4 \(Pedidos de informações contratuais\)](#)

[Artigo 9.º \(Norma transitória\)](#)



Direito Europeu

DIRETIVA 93/13/CEE DO CONSELHO, DE 5 DE ABRIL DE 1993, relativa às cláusulas abusivas nos contratos celebrados com os consumidores

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/HTML/?uri=CELEX:01993L0013-20220528>

Artigo 3.º, n.º 1

REGULAMENTO (UE) 2015/2120 DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO, DE 25 DE NOVEMBRO DE 2015, que estabelece medidas relativas ao acesso à Internet aberta e que altera a Diretiva 2002/22/CE relativa ao serviço universal e aos direitos dos utilizadores em matéria de redes e serviços de comunicações eletrónicas e o Regulamento (UE) n.º 531/2012 relativo à itinerância nas redes de comunicações móveis públicas da União

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/HTML/?uri=CELEX:02015R2120-20201221>

Artigo 4.º, n.º 1 (Medidas de transparência para garantir o acesso à Internet aberta)

DIRETIVA (UE) 2018/1972 DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO, DE 11 DE DEZEMBRO DE 2018, que estabelece o Código Europeu das Comunicações Eletrónicas

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/HTML/?uri=CELEX:32018L1972>

Considerandos 255 a 311

Título III (Execução)

Artigo 29.º (Sanções)

Artigo 30.º (Respeito das condições da autorização geral ou dos direitos de utilização do espectro de radiofrequências e dos recursos de numeração e cumprimento das obrigações específicas)

Artigo 31.º (Direito de recurso)

- Artigo 98.º (Isenção de certas microempresas)
- Artigo 99.º (Não discriminação)
- Artigo 100.º (Garantia dos direitos fundamentais)
- Artigo 101.º (Nível de harmonização)
- Artigo 102.º (Requisitos de informação sobre os contratos)
- Artigo 103.º (Transparência, comparabilidade das ofertas e publicação de informações)
- Artigo 104.º (Qualidade dos serviços de acesso à Internet e dos serviços de comunicações interpessoais acessíveis ao público)
- Artigo 105.º (Duração do contrato e rescisão)
- Artigo 106.º (Mudança de fornecedor e portabilidade dos números)
- Artigo 107.º (Ofertas agregadas)
- Artigo 108.º (Disponibilidade dos serviços)
- Artigo 109.º (Comunicações de emergência e número único europeu de emergência)
- Artigo 110.º (Sistema de alerta ao público)
- Artigo 111.º (Acesso e escolha equivalente para os utilizadores finais com deficiência)
- Artigo 112.º (Serviços de informações de listas telefónicas)
- Artigo 113.º (Interoperabilidade dos recetores de autorrádio e de rádio de consumo e dos equipamentos de televisão digital de consumo)
- Artigo 114.º (Obrigações de transporte)
- Artigo 115.º (Oferta de recursos suplementares)

REGULAMENTO DE EXECUÇÃO (UE) 2019/2243 DA COMISSÃO, DE 17 DE DEZEMBRO DE 2019, que estabelece um modelo de resumo do contrato a utilizar pelos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público nos termos da Diretiva (UE) 2018/1972 do Parlamento Europeu e do Parlamento Europeu.

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/HTML/?uri=CELEX:02019R2243-20191230>



Jurisprudência

[Acórdão do Tribunal da Relação do Porto, Processo n.º 83857/13.8YIPRT.P1, de 21 de outubro de 2014](#)

[Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa, Processo n.º 46188/20.5YIPRT-A.L1-2, de 29 de abril de 2021](#)

Bibliografia

ÁLVARO NASCIMENTO, Política de Fidelização de Clientes – estratégia competitiva de discriminação e diferenciação de preços, janeiro 2020, p. 23, disponível em linha no endereço https://www.concorrencia.pt/sites/default/files/2021-07/APRITEL_Anexo_1.pdf

ANA MARGARIDA SANTELMO CARDOSO CUNHA, As cláusulas de fidelização nos contratos de adesão – Enfoque nos serviços públicos essenciais, Dissertação com vista à obtenção do grau de Mestre em Ciências Jurídico-Económicas pela Faculdade de Direito da Universidade do Porto, sob orientação do Professor Doutor José Manuel Nunes Sousa Neves Cruz, outubro de 2020, pp. 31-35

<https://repositorio-aberto.up.pt/handle/10216/131374>

ANA FRANCISCA PINTO DIAS, CARLOS FILIPE COSTA, “O Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro: Análise crítica e empírica”, in Anuário do NOVA Consumer Lab – Ano 3 – 2021, pp. 123-194

https://www.researchgate.net/publication/358913631_O_Decreto-Lei_n_44685_de_25_de_outubro_Analise_critica_e_empirica_Anuario_do_NOVA_Consumer_Lab_-_Ano_3_-_2021

CARLOS FILIPE COSTA, “A duração, alteração das circunstâncias e cessação de contratos na Nova Lei das Comunicações Eletrónicas (Anexo à Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto)”, in Revista Data Venia, Ano 11, n.º 14, fevereiro de 2023, pp. 77-114

FERNANDO DIAS SIMÕES, MARIANA PINHEIRO ALMEIDA, Lei dos Serviços Públicos Essenciais – Anotada e Comentada, Coimbra, Almedina, 2012

JORGE MORAIS CARVALHO, Manual de Direito do Consumo, Almedina, 2021, p. 174 e Os Contratos de Consumo: Reflexão sobre a Autonomia Privada no Direito do Consumo, Coleção Teses, Almedina, 2012, p. 527

LUÍS MENEZES LEITÃO, Direito das Obrigações, Vol. II, 9.ª edição, Almedina, 2015, pp. 124 e ss

PEDRO FALCÃO, “WAP Billing: Problemas e Soluções”, in Estudos de Direito do Consumidor. Coimbra: Centro de Direito do Consumo, n.º 14 (2018), pp. 383- 413

<https://www.researchgate.net/publication/335985231>
[WAP Billing Problemas e Solucoes](#)

SENTENÇA DO CNIACC – CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO, Processo n.º 1220/2019, Juiz-Árbitro Carlos Filipe Costa

[Leia aqui](#)



crisboa

conferência
nova lei das
**COMUNICAÇÕES
ELETRÓNICAS**



*Duração, alteração das
circunstâncias e cessação de
contratos no Anexo à
Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto*

Carlos Filipe Costa

Juiz-árbitro no CIAB – Tribunal Arbitral de
Consumo, no TRIAVE e no CNIACC



crisboa

conferência
nova lei das
**COMUNICAÇÕES
ELETRÓNICAS**



Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto

- Com as alterações introduzidas pela Declaração de Retificação n.º 25/2022, de 12 de outubro. A Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto tem origem num processo legislativo espoletado pela Proposta de Lei 6/XV/1 (GOV)
- Transpôs para a ordem jurídica interna, entre outros diplomas, a Diretiva (UE) 2018/1972 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de dezembro de 2018, que estabelece o Código Europeu das Comunicações Eletrónicas (“CECE”)
- Para os presentes efeitos, relevarão, sobretudo, os preceitos consagrados nos artigos 110.º a 139.º do Anexo à Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto, os quais devem ser lidos e interpretados em conjugação com os artigos 98.º a 116.º e os considerandos (255) a (311), ambos do CECE



crisboa

conferência
nova lei das
**COMUNICAÇÕES
ELETRÓNICAS**



Comunicações eletrónicas

- «**Serviço de comunicações eletrónicas**», um serviço oferecido em geral mediante remuneração através de redes de comunicações eletrónicas, que engloba, com a exceção de serviços que prestem ou exerçam controlo editorial sobre conteúdos transmitidos através de redes e serviços de comunicações eletrónicas, os seguintes tipos de serviços: i) serviço de acesso à Internet; ii) **serviço de comunicações interpessoais**; e iii) serviços que consistem total ou principalmente no envio de sinais, incluindo serviços de transmissão utilizados para a prestação de serviços máquina a máquina e para a radiodifusão [artigo 3.º, n.º 1, alínea ss)]
- «**Serviço de comunicações interpessoais**», um serviço que permite a troca de informação direta, interpessoal e interativa, através de redes de comunicações eletrónicas entre um número finito de pessoas, no qual as pessoas que dão início à comunicação ou que nesta participam determinam os seus destinatários, com exceção de serviços que permitem uma comunicação interpessoal e interativa como uma funcionalidade acessória menor intrinsecamente associada a outro serviço [artigo 3.º, n.º 1, alínea tt), salvo artigo 110.º]



crisboa

conferência
nova lei das
**COMUNICAÇÕES
ELETRÓNICAS**



Âmbito subjetivo de aplicação

- «**Utilizador**», a pessoa singular ou coletiva que utiliza ou solicita um serviço de comunicações eletrónicas acessível ao público [artigo 3.º, n.º 1, alínea bbb)]
- «**Utilizador final**», o utilizador que não oferece redes públicas de comunicações eletrónicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público [artigo 3.º, n.º 1, alínea ccc)]
- «**Consumidor**», a **pessoa singular** que utiliza ou solicita um serviço de comunicações eletrónicas acessível ao público para fins não profissionais [artigo 3.º, n.º 1, alínea h)]
- «**Microempresa**», a empresa definida como tal no n.º 3 do artigo 2.º do Anexo ao Decreto-Lei n.º 372/2007, de 6 de novembro, que constitua uma empresa autónoma, na aceção do n.º 1 do artigo 3.º do mesmo Anexo [artigo 3.º, n.º 1, alínea u)]



crisboa

conferência
nova lei das
**COMUNICAÇÕES
ELETRÓNICAS**



Âmbito subjetivo de aplicação

- «**Organização sem fins lucrativos**» a entidade jurídica cujos proprietários ou membros não auferem lucro, designadamente associações de beneficência ou outros tipos de organizações de interesse público [artigo 3.º, n.º 1, alínea aa)]
- «**Pequena empresa**», a empresa definida como tal no n.º 2 do artigo 2.º do Anexo ao Decreto-Lei n.º 372/2007, de 6 de novembro, que constitua uma empresa autónoma, na aceção do n.º 1 do artigo 3.º do mesmo Anexo [artigo 3.º, n.º 1, alínea dd)]

Se é certo que **alguns dos preceitos normativos plasmados no diploma de que ora curamos se aplicam, exclusivamente, ao consumidor**, não menos verdade é que muitas das disposições que analisaremos *infra* são igualmente aplicáveis aos utilizadores finais que sejam microempresas, pequenas empresas ou organizações sem fins lucrativos, salvo se tais empresas e organizações renunciarem expressamente à totalidade ou a parte dessas disposições (vide, nomeadamente, artigos 114.º/4, 131.º/7, 133.º/7, 136.º/7 e 139.º/6)



crisboa

conferência
nova lei das
**COMUNICAÇÕES
ELETRÓNICAS**



Âmbito temporal de aplicação

- A presente lei aplica-se a todos os contratos celebrados após a sua entrada em vigor (em 14.11.2022 – v. artigo 13.º, n.º 1 do diploma que aprova a NLCE), com exceção:
 - do n.º 5 do artigo 22.º
 - das alíneas i) e l) do artigo 113.º
 - dos n.ºs 6 e 7 do artigo 120.º (resumo do contrato) – v. artigo 12.º, n.º 2 do diploma que aprova a NLCE
 - do n.º 5 do artigo 122.º
 - da alínea h) do n.º 3 do artigo 126.º
 - dos artigos 129.º e 133.º
 - da subalínea ii) da alínea b) do n.º 4 do artigo 136.º (refidelização s/ alteração do lacete local instalado)
 - e do artigo 137.º da Lei de Comunicações Eletrónicas, aprovada em anexo à presente lei

que se aplicam imediatamente a todos os contratos já existentes

(artigo 9.º do diploma que aprova a NLCE)⁶



crisboa

conferência
nova lei das
**COMUNICAÇÕES
ELETRÓNICAS**



Âmbito temporal de aplicação

- De entre as exceções à aplicação do princípio-regra, merecem destaque os n.ºs 6 e 7 do artigo 120.º, onde se prevê que as empresas que oferecem serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público **fornecem gratuitamente aos consumidores, num suporte duradouro, um resumo do contrato, conciso e facilmente legível**, segundo o modelo aprovado pelo Regulamento de Execução (UE) 2019/2243 da Comissão, de 17 de dezembro de 2019, que identifica os principais elementos dos requisitos de informação definidos nos termos dos n.ºs 1 e 2 do mesmo artigo, incluindo, no mínimo:
 - a) O nome, endereço e os dados de contacto da empresa e, se diferentes, os dados de contacto para eventuais reclamações
 - b) **As principais características de cada serviço prestado**
 - c) Os preços de ativação, incluindo o da instalação do serviço de comunicações eletrónicas e de quaisquer encargos recorrentes ou associados ao consumo, se o serviço for prestado contra uma prestação pecuniária direta
 - d) **A duração do contrato e as suas condições de renovação e de cessação**



crisboa

conferência
nova lei das
**COMUNICAÇÕES
ELETRÓNICAS**



Âmbito temporal de aplicação

- e) A medida em que os produtos e serviços são concebidos para os utilizadores finais com deficiência
- f) No que respeita aos serviços de acesso à internet fixa, informações sobre a velocidade mínima, a velocidade normalmente disponível e a velocidade máxima para *downloads* e *uploads*, nos termos da alínea d) n.º 1 do artigo 4.º do Regulamento (UE) 2015/2120 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015 (Regulamento “Internet Aberta”)
- g) No que respeita aos serviços de acesso à internet móvel, a indicação da estimativa sobre velocidade máxima para *downloads* e *uploads*, nos termos da alínea d) do n.º 1 do artigo 4.º do Regulamento (UE) 2015/2120
- h) Na contratação de serviços de acesso à internet, um resumo das medidas corretivas à disposição do consumidor, caso exista divergência, contínua ou recorrente, entre o desempenho real do serviço de acesso à internet, no que se refere a velocidades ou outros parâmetros de qualidade do serviço, e o desempenho indicado no contrato, nos termos da alínea e) do n.º 1 do artigo 4.º do Regulamento (UE) 2015/2120



crisboa

conferência
nova lei das
**COMUNICAÇÕES
ELETRÓNICAS**



Âmbito temporal de aplicação

- À luz do disposto no n.º 2 do artigo 12.º do diploma que aprova a NLCE, as obrigações relativas ao conteúdo dos contratos previstas nos n.ºs 6 e 7 do artigo 120.º aplicam-se em caso de alteração aos contratos já celebrados
- Por força do postulado no n.º 9 do mesmo artigo 120.º, se, por razões técnicas objetivas, for impossível facultar o resumo antes da celebração do contrato, o mesmo deve ser facultado posteriormente, sem demora injustificada, entrando o contrato em vigor, em qualquer caso, quando o consumidor tiver confirmado o seu acordo, após a receção do resumo



crisboa

conferência
nova lei das
**COMUNICAÇÕES
ELETRÓNICAS**



*A Nova Lei das Comunicações
Eletrónicas:
tendências e novidades
face ao quadro normativo anterior*



crisboa

conferência
nova lei das
**COMUNICAÇÕES
ELETRÓNICAS**



Legislação antes da NLCE

- Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro [v., em especial, artigos 47.º, n.º 2, alínea c), subalínea iv), 47.º-A, n.º 5, e 48.º, n.ºs 5 a 15]
- Decreto-Lei n.º 56/2010, de 1 de junho (estabelece limites à cobrança de quantias pela prestação do serviço de desbloqueamento dos aparelhos que permitem o acesso a serviços de comunicações eletrónicas, garantindo os direitos dos utilizadores e promovendo uma maior concorrência neste setor)
- Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro [v., em especial, artigos 19.º, alínea c) e 22.º, n.º 1, alínea a)]



crisboa

conferência
nova lei das
**COMUNICAÇÕES
ELETRÓNICAS**



Período de fidelização

Definição legal: Período durante o qual o utilizador final se compromete a não denunciar um contrato ou a não alterar as condições acordadas [artigo 3.º, n.º 1, alínea ee)], o qual deve constar do resumo [artigo 120.º, n.ºs 2 e 6 e Anexo III, alínea 3), subalínea i) – “qualquer utilização ou período de fidelização exigido para beneficiar de condições promocionais”] e da faturação [artigo 122.º, n.º 1, alínea b)] – “duração remanescente do período de fidelização e indicação do valor associado à denúncia antecipada do contrato por iniciativa do utilizador final”

Definição doutrinal: “Período mínimo de vigência de um contrato de execução duradoura, sem termo final, dentro do qual os contraentes não lhe podem pôr fim por via da denúncia”, frequentemente associado “a uma despesa acrescida para o profissional, não repercutida imediatamente no preço do bem ou serviço a pagar pelo utente, que assim acede a este em circunstâncias mais favoráveis, sendo apenas compensado pelo cumprimento do contrato ao longo de todo esse período” [JORGE MORAIS CARVALHO, *Manual de Direito do Consumo*, Almedina, 2021, p. 174 e *Os Contratos de Consumo: Reflexão sobre a Autonomia Privada no Direito do Consumo*, Coleção Teses, Almedina, 2012, p. 527]



crisboa

conferência
nova lei das
**COMUNICAÇÕES
ELETRÓNICAS**



Com a NLCE: tendências

- Todas as empresas que oferecem serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público **obrigam-se a disponibilizar serviços sem fidelizações associadas** (artigo 131.º, n.º 1; *cfr.* artigo 48.º, n.º 8 da Lei n.º 5/2004)
- As empresas que prestem serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público **podem disponibilizar serviços com fidelizações associadas de 6, 12 e 24 meses** (artigo 131.º, n.º 2; *cfr.* artigo 48.º, n.º 8 da Lei n.º 5/2004)
- Os contratos celebrados entre consumidores e as empresas que oferecem serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público **não podem, em regra, prever um período de fidelização superior a 24 meses** [artigo 131.º, n.ºs 3 e 5; *cfr.* artigo 48.º, n.º 5 (e 6) da Lei n.º 5/2004]



crisboa

conferência
nova lei das
**COMUNICAÇÕES
ELETRÓNICAS**



Com a NLCE: tendências

Desta forma, não perdendo de vista o interesse de obstar a um **“excesso de *churning* – i.e., rotação entre fornecedores – com a concomitante duplicação das despesas de investimento em equipamentos que ainda se encontram dentro da vida útil, e elevada recorrência de serviços de instalação”** [ÁLVARO NASCIMENTO, *Política de Fidelização de Clientes – estratégia competitiva de discriminação e diferenciação de preços*, janeiro 2020, p. 23, disponível em linha no endereço https://www.concorrencia.pt/sites/default/files/2021-07/APRITEL_Anexo_I.pdf], visa-se, primacialmente, **permitir aos consumidores extraírem pleno proveito do mercado concorrencial**, sendo a possibilidade de mudança de fornecedor uma condição essencial para uma concorrência efetiva [v. considerandos (273) e (277) do CECE]



crisboa

conferência
nova lei das
**COMUNICAÇÕES
ELETRÓNICAS**



Com a NLCE: tendências

- As condições e procedimentos de denúncia de contratos para a oferta de serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público **não podem constituir um desincentivo à mudança, pelo consumidor, da empresa que oferece aqueles serviços, pelo que os meios disponibilizados e os requisitos exigidos aos consumidores pelas empresas que oferecem os serviços para a denúncia de contratos não podem ser mais exigentes do que os meios disponibilizados e requisitos exigidos para a contratação, designadamente em termos de facilidade de utilização, custos e documentação necessária, não podendo ainda ser exigida nova apresentação de documentação já em poder da empresa (artigo 136.º, n.ºs 1 e 2; cfr. artigo 48.º, n.º 10 da Lei n.º 5/2004)**



crisboa

conferência
nova lei das
**COMUNICAÇÕES
ELETRÓNICAS**



Com a NLCE: tendências

- Apenas podem ser estabelecidos períodos de fidelização mediante a atribuição aos consumidores de contrapartidas, devidamente identificadas e quantificadas no contrato (assim como na Ficha de Informação Simplificada, acolhida pelo XXI Governo Constitucional no âmbito das medidas *Simplex*, na sequência da proposta de adoção de medida de autorregulação por parte da APRITEL, e agora, também, no resumo – cf. artigo 120.º, n.º 6), associadas à subsidiação de equipamentos terminais, à instalação do serviço, quando aplicável, à ativação do serviço ou a outras condições promocionais, pelo que, durante o período de fidelização, os encargos para o consumidor, decorrentes da denúncia do contrato por sua iniciativa, não podem incluir a cobrança de qualquer contrapartida a título indemnizatório ou compensatório (artigos 131.º, n.º 4 e 136.º, n.º 3; cfr. artigo 48.º, n.º 11 da Lei n.º 5/2004)



crisboa

conferência
nova lei das
**COMUNICAÇÕES
ELETRÓNICAS**



Com a NLCE: tendências

- A este propósito, importa convocar duas das previsões de cláusulas contratuais gerais relativamente proibidas constantes do Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro (“LCCG”), a saber:
 - **Artigo 19.º, alínea c) da LCCG** (aplicável às relações entre empresários ou entidades equiparadas – v. artigo 17.º da LCCG – e às relações com os consumidores finais – v. artigo 20.º da LCCG): “[s]ão proibidas, consoante o quadro negocial padronizado (...), *as cláusulas contratuais gerais que consagrem cláusulas penais desproporcionadas aos danos a ressarcir*”
 - **Artigo 22.º, n.º 1, alínea a) da LCCG** (aplicável às relações com os consumidores finais – v. artigo 20.º): “[s]ão proibidas, consoante o quadro negocial padronizado (...), *as cláusulas contratuais gerais que prevejam prazos excessivos para a vigência do contrato ou para a sua denúncia*”



crisboa

conferência
nova lei das
**COMUNICAÇÕES
ELETRÓNICAS**



Com a NLCE: tendências

- Em especial, a exigência de proporcionalidade entre o *quantum* da pena e o valor do pressuposto e limite de qualquer indemnização – o dano – subjacente à redação da **alínea c) do artigo 19.º da LCCG**:
 - torna **inadmissível** a estipulação, em contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas, de **cláusula penal exclusivamente compulsória-sancionatória**, em que a pena acresce ao cumprimento ou à indemnização pelo incumprimento, sem qualquer preocupação de conservação de relação entre pena e danos a ressarcir (no caso, encargos pela cessação antecipada do contrato)
 - **não requer, sequer, uma desproporcionalidade sensível** [cfr. artigo 3.º, n.º 1 da Diretiva 93/13/CEE e artigo 9.º, n.º 2, alínea b) da Lei n.º 24/96, de 31 de julho], atento o **elemento gramatical** do preceito da alínea c) do artigo 19.º da LCCG e o facto de, em causa, não estar um contrato paritário, mas um **contrato de adesão**, em que o aderente se limita a aderir ao programa contratual predisposto pela empresa prestadora dos serviços



crisboa

conferência
nova lei das
**COMUNICAÇÕES
ELETRÓNICAS**



Com a NLCE: tendências

- Qualquer suporte duradouro, incluindo gravação telefónica, relacionado com a denúncia ou resolução de contratos de prestação de serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público deve ser conservado pelas empresas durante o prazo de prescrição e caducidade das obrigações resultantes dos contratos e entregue à Autoridade Reguladora Nacional – a ANACOM – ou ao consumidor, em suporte duradouro adequado, sempre que tal seja requerido por uma ou outro (artigos 136.º, n.º 6 e 138.º, n.º 4; *cfr.* artigo 48.º, n.º 7 da Lei n.º 5/2004)
 - V. artigo 10.º, n.ºs 1 e 2 da Lei n.º 23/96, de 26 de julho (prazo de 6 meses)
 - Aplicação do prazo de 6 meses à cláusula penal (ou do prazo ordinário de 20 anos)? Em sentido favorável, *inter alia*, o Acórdão do Tribunal da Relação do Porto de 21.10.2014 e o Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa de 29.04.2021



crisboa

conferência
nova lei das
**COMUNICAÇÕES
ELETRÓNICAS**



Com a NLCE: novidades

- A. *Qualidade dos serviços (artigos 129.º e 130.º)*
- B. *Alterações das condições contratuais pela empresa que oferece serviços (artigo 135.º)*
- C. *Alterações relativas (a circunstâncias atinentes) ao consumidor titular do contrato (artigo 133.º)*
- D. *Cessação antecipada do contrato fora dos casos previstos nos artigos 133.º e 134.º (artigo 136.º)*
- E. *Suspensão e caducidade do contrato (artigo 137.º)*
- F. *Resolução do contrato por iniciativa do utilizador final (artigo 138.º)*
- G. *Prorrogação automática do contrato (artigo 132.º)*
- H. *Mudança de empresa que oferece serviços de acesso à internet (artigo 140.º)*



crisboa

conferência
nova lei das
**COMUNICAÇÕES
ELETRÓNICAS**



Com a NLCE: novidades

A. Qualidade dos serviços (artigos 129.º e 130.º)

- Sempre que, por motivo não imputável ao utilizador final, qualquer dos serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, que tenham sido por este contratados, se mantiverem indisponíveis por um período superior a 24 horas – consecutivas ou acumuladas por período de faturação –, contado a partir do momento em que a situação de indisponibilidade seja do conhecimento da empresa ou da comunicação pelo utilizador final, a empresa que oferece os serviços deve, independentemente de pedido do utilizador final nesse sentido, proceder ao crédito do valor equivalente ao preço que seria por este devido pela prestação do serviço durante o período em que o mesmo permaneceu indisponível (artigo 129.º, n.ºs 1 e 2)
- A empresa que oferece os serviços de comunicações eletrónicas deve reembolsar o utilizador final pelos custos em que este tenha incorrido (e.g. chamadas telefónicas) com a participação da indisponibilidade de serviço que não lhe seja imputável (artigo 129.º, n.º 3)



crisboa

conferência
nova lei das
**COMUNICAÇÕES
ELETRÓNICAS**



Com a NLCE: novidades

A. Qualidade dos serviços (artigos 129.º e 130.º)

- A dedução ou o reembolso a que o utilizador final tenha direito, nos termos dos n.ºs 1 e 3, são efetuados por **crédito na fatura seguinte** a emitir pela empresa ou por **crédito no saldo do utilizador final**, no caso de **serviços pré-pagos**, ou, tendo terminado a relação contratual entre as partes sem que tenha sido processado esse crédito, através de reembolso por qualquer meio direto, nomeadamente transferência bancária ou envio de cheque, no prazo de 30 dias após a data da cessação do contrato (artigo 129.º, n.º 4)
- A indisponibilidade dos serviços a que se refere o n.º 1 que, depois de reportada à empresa, se prolongue por um período superior a 15 dias confere ao utilizador final o direito de resolver o contrato sem qualquer custo (artigo 129.º, n.º 5 - v. também artigo 120.º/2 e Anexo III, A, 1)]



crisboa

conferência
nova lei das
**COMUNICAÇÕES
ELETRÓNICAS**



Com a NLCE: novidades

A. Qualidade dos serviços (artigos 129.º e 130.º)

- Qualquer discrepância significativa, continuada ou recorrente, entre o desempenho real dos serviços de comunicações eletrónicas, **que não serviços de acesso à Internet [cfr. artigo 120.º, n.º 6, alínea f)] ou serviços de comunicações interpessoais independentes de números**, e o desempenho indicado no contrato, **é considerada como sendo base para o desencadeamento do processo de tomada das medidas corretivas de que o consumidor dispõe nos termos da legislação nacional, nomeadamente, a prerrogativa de resolver o contrato sem qualquer custo** (artigo 130.º)
- Embora se saiba que, por vezes, a discrepância entre o desempenho real do serviço de acesso à internet e o que ficou convencionado entre a empresa prestadora e o consumidor, se fica a dever a “fatores externos, tais como o controlo sobre a transmissão de sinais ou a conectividade da rede” (artigo 117.º, n.º 2), certo é que tal divergência constitui, amiúde, o motivo de muitos dos litígios mantidos entre as partes de contratos de prestação de serviços de comunicações eletrónicas



crisboa

conferência
nova lei das
**COMUNICAÇÕES
ELETRÓNICAS**



Com a NLCE: novidades

A. Qualidade dos serviços (artigos 129.º e 130.º)

- Tal constatação não terá sido, seguramente, alheia à inclusão obrigatória de informações relativas a velocidades do serviço de acesso à internet no conteúdo do resumo agora previsto no n.º 6 do artigo 120.º, concretamente, sob alínea f)
- Não pode ignorar-se, todavia, que, por força do n.º 1 do artigo 101.º do CECE, os Estados-Membros não podem manter ou introduzir na sua legislação nacional disposições de proteção do utilizador final que estejam em contradição com os artigos 102.º a 115.º, nomeadamente disposições mais ou menos rigorosas para garantir um nível diferente de proteção, salvo disposição em contrário constante do Título III do CECE. O artigo 130.º do Anexo à Lei n.º 16/2022 mostra-se reproduzido, com idêntica redação, no n.º 5 do artigo 105.º do CECE
- Ou seja, em obséquio ao cumprimento do desiderato de “plena harmonização calibrada dos direitos dos utilizadores finais” abrangidos pelo CECE, a margem de manobra dos Estados-Membros para consagração de uma regra distinta foi inelutavelmente cerceada, ainda que, neste caso, em prejuízo do consumidor



crisboa

conferência
nova lei das
**COMUNICAÇÕES
ELETRÓNICAS**



Com a NLCE: novidades

B. Alterações das condições contratuais pela empresa que oferece serviços (artigo 135.º – cfr. artigo 48.º, n.º 16 da Lei n.º 5/2004)

- No prazo de trinta dias após a comunicação, de forma clara, compreensível e em suporte duradouro, de proposta de alteração das condições contratuais referidas no n.º 6 do artigo 120.º (resumo) pela empresa que oferece serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, os utilizadores finais têm o direito de resolver os seus contratos sem incorrerem em quaisquer custos, que não os relacionados com a utilização do serviço até à data da resolução, após o aviso, salvo quando as alterações (n.ºs 1, 3 e 5):
 - a) Sejam propostas exclusivamente em benefício do utilizador final, não bastando que apenas algumas das alterações sejam benéficas para aquele, se também importarem aumento de “encargos ou tarifas, limitação do volume de dados, débito de dados, cobertura, ou processamento de dados pessoais” [v. artigo 105.º, n.º 4 e o considerando (275) do CECE]
 - b) Não tenham efeito negativo no utilizador final, nomeadamente as que sejam de carácter puramente administrativo ou relacionadas com o endereço do prestador
 - c) **Decorram diretamente da aplicação imperativa de ato legislativo, nacional ou da União Europeia, ou de ato ou regulamento da ARN**



crisboa

conferência
nova lei das
**COMUNICAÇÕES
ELETRÓNICAS**



Com a NLCE: novidades

B. Alterações das condições contratuais pela empresa que oferece serviços (artigo 135.º – **cfr. artigo 48.º, n.º 16 da Lei n.º 5/2004**)

- Com o intuito de operarem tais alterações contratuais, as empresas notificam os utilizadores **com pelo menos um mês de antecedência**, devendo informá-los, na mesma comunicação e sempre que aplicável (atentas as exceções atrás elencadas), do seu direito de resolver o contrato sem encargos, caso não aceitem as novas condições (n.º 3)
- **Cabe à empresa prestadora dos serviços demonstrar** que cada uma das alterações ao contrato propostas nos termos do n.º 1 é realizada exclusivamente em benefício do utilizador final ou reveste natureza puramente administrativa, sem efeitos negativos para o utilizador final (n.º 2)



crisboa

conferência
nova lei das
**COMUNICAÇÕES
ELETRÓNICAS**



Com a NLCE: novidades

B. Alterações das condições contratuais pela empresa que oferece serviços (artigo 135.º – **cfr. artigo 48.º, n.º 16 da Lei n.º 5/2004**)

- Tendo sido recentemente anunciado pelas três principais empresas que prestam serviços de comunicações eletrónicas em território nacional (MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A., NOS Comunicações, S.A. e Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A.) o aumento dos preços das mensalidades em vigor na ordem dos 7,8%, importa esclarecer que tal atualização anual de preços, em função de um índice objetivo de preços no consumidor, nomeadamente, o Índice de Preços no Consumidor – IPC, definido por organismo oficial, como o Instituto Nacional de Estatística (INE), se encontra prevista na generalidade dos contratos celebrados entre empresas e utilizadores finais, pelo que, em bom rigor, não estamos em presença de uma alteração das condições contratuais pela empresa que oferece serviços, para efeitos deste artigo 135.º



crisboa

conferência
nova lei das
**COMUNICAÇÕES
ELETRÓNICAS**



Com a NLCE: novidades

C. Alterações relativas (a circunstâncias atinentes) ao consumidor titular do contrato (artigo 133.º)

- A empresa que oferece serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público não pode exigir ao consumidor titular do contrato o pagamento de quaisquer encargos relacionados com o incumprimento do período de fidelização nas seguintes situações (n.º 1)
 - a) Alteração (imprevisível ou não?) do local de residência permanente do consumidor, caso a empresa não possa assegurar a prestação do serviço contratado ou de serviço equivalente, nomeadamente em termos de características e de preço, na nova morada
 - b) Mudança imprevisível da habitação permanente do consumidor titular do contrato para país terceiro



crisboa

conferência
nova lei das
**COMUNICAÇÕES
ELETRÓNICAS**



Com a NLCE: novidades

C. Alterações relativas (a circunstâncias atinentes) ao consumidor titular do contrato (artigo 133.º)

- A empresa que oferece serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público não pode exigir ao consumidor titular do contrato o pagamento de quaisquer encargos relacionados com o incumprimento do período de fidelização nas seguintes situações (n.º 1)

- c) Situação de desemprego do consumidor titular do contrato, motivado por despedimento da iniciativa do empregador por facto não imputável ao trabalhador, que implique perda do rendimento mensal disponível do consumidor
- d) Incapacidade para o trabalho, permanente ou temporária de duração superior a 60 dias, do consumidor, nomeadamente em caso de doença, que implique perda do rendimento mensal disponível do consumidor



crisboa

conferência
nova lei das
**COMUNICAÇÕES
ELETRÓNICAS**



Com a NLCE: novidades

C. Alterações relativas (a circunstâncias atinentes) ao consumidor titular do contrato (artigo 133.º)

- A situação prevista na alínea a) do n.º 1 é aquela que mais frequentemente vem determinando iniciativas por parte dos consumidores com vista à extinção do contrato, ainda que ao abrigo da figura da alteração das circunstâncias, prevista e regulada nos artigos 437.º a 439.º do Código Civil
- A título exemplificativo, pense-se na hipótese de o consumidor usufruir de serviços de comunicações eletrónicas prestados com recurso à tecnologia Fibra e na nova morada de residência a empresa que oferece aqueles serviços apenas assegurar a sua prestação com recurso à tecnologia ADSL, de qualidade objetivamente inferior



crisboa

conferência
nova lei das
**COMUNICAÇÕES
ELETRÓNICAS**



Com a NLCE: novidades

C. Alterações relativas (a circunstâncias atinentes) ao consumidor titular do contrato (artigo 133.º)

- Em hipóteses como a que se acaba de descrever, até então, assistia-se a um digladiar de posições entre empresa prestadora e consumidor dos serviços:
 - por um lado, o **consumidor titular do contrato** alegava que, caso não se reconhecesse a legitimidade da resolução do contrato com fundamento em alteração superveniente das circunstâncias, ver-se-ia obrigado a continuar a pagar as mensalidades devidas por um serviço de que não iria usufruir, por ser prestado na sua morada antiga, e teria ainda de contratar outro serviço para a nova morada, o que configuraria uma situação de desequilíbrio contrário à boa-fé entre o prejuízo causado na sua esfera jurídico-patrimonial e o lucro auferido pela empresa prestadora, à custa daquele prejuízo
 - por outro lado, a **empresa prestadora dos serviços** aduzia que a morada de fornecimento constitui um elemento essencial do contrato, encontrando-se somente adstrita à obrigação de assegurar a prestação dos serviços, com as características acordadas, no local convencionado



crisboa

conferência
nova lei das
**COMUNICAÇÕES
ELETRÓNICAS**



Com a NLCE: novidades

C. Alterações relativas (a circunstâncias atinentes) ao consumidor titular do contrato (artigo 133.º)

- Ora, com a expressa previsão legal da situação descrita sob alínea a) do n.º 1, cremos que a querela acima enunciada se mostra solucionada em favor da posição do consumidor, aparentemente **com uma vantagem face à invocação do instituto da alteração das circunstâncias: o legislador parece prescindir do carácter anormal ou imprevisível da mudança de residência, não tendo a mesma de ficar a dever-se a um facto exterior à vontade das partes contratuais, nomeadamente do consumidor**
- Sobre esta querela, *vide*, com interesse, ANA MARGARIDA SANTELMO CARDOSO CUNHA, As cláusulas de fidelização nos contratos de adesão – Enfoque nos serviços públicos essenciais, Dissertação com vista à obtenção do grau de Mestre em Ciências Jurídico-Económicas pela Faculdade de Direito da Universidade do Porto, sob orientação do Professor Doutor José Manuel Nunes Sousa Neves Cruz, outubro de 2020, pp. 31-35 e a Sentença do CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, Processo n.º 1220/2019, Juiz-Árbitro Carlos Filipe Costa



crisboa

conferência
nova lei das
**COMUNICAÇÕES
ELETRÓNICAS**



Com a NLCE: novidades

C. Alterações relativas (a circunstâncias atinentes) ao consumidor titular do contrato (artigo 133.º)

- A verificação do preenchimento dos pressupostos de que depende a invocação legítima do **fundamento da alínea c) do n.º 1** para a cessação unilateral do contrato não pode dispensar uma leitura e interpretação em articulação com o Código do Trabalho (CT)
- Afinal, se a factispécies da norma em apreço requer que o consumidor se encontre numa **situação de desemprego “motivado por despedimento da iniciativa do empregador por facto não imputável ao trabalhador”**, forçoso é concluir que o seu preenchimento **não tem lugar** nos casos em que a cessação do contrato de trabalho opera por **caducidade** (artigos 343.º a 348.º do CT), **revogação** (artigos 349.º e 350.º) ou **denúncia pelo trabalhador** (artigos 400.º a 403.º do CT), nem nos casos em que o efeito extintivo do vínculo laboral se produz com a chegada à esfera de conhecimento do trabalhador de uma **decisão de despedimento no culminar do competente procedimento disciplinar** (artigos 351.º a 358.º do CT)



crisboa

conferência
nova lei das
**COMUNICAÇÕES
ELETRÓNICAS**



Com a NLCE: novidades

C. Alterações relativas (a circunstâncias atinentes) ao consumidor titular do contrato (artigo 133.º)

- Diversamente, nos casos em que a cessação do contrato de trabalho tem a sua origem em **despedimento coletivo** (artigos 359.º a 366.º-A do CT), **despedimento por extinção de posto de trabalho** (artigos 367.º a 372.º do CT) ou **despedimento por inadaptação** (artigos 373.º a 380.º do CT), porque estamos perante modalidades de despedimento objetivo, assentes numa decisão do empregador, todas elas integram a previsão da norma da alínea c) do n.º 1 do artigo 133.º
- O mesmo não se aplica à **resolução do contrato de trabalho pelo trabalhador** (artigos 394.º a 399.º do CT), porque configura uma modalidade de cessação de contrato de trabalho da iniciativa do trabalhador



crisboa

conferência
nova lei das
**COMUNICAÇÕES
ELETRÓNICAS**



Com a NLCE: novidades

C. Alterações relativas (a circunstâncias atinentes) ao consumidor titular do contrato (artigo 133.º)

- Quer na situação prevista na alínea c) do n.º 1, quer na situação delineada na alínea d) do mesmo número e artigo, o legislador exige, **adicionalmente**, que a situação de vulnerabilidade em que o consumidor se viu colocado **tenha importado para o mesmo uma “perda do rendimento mensal disponível”, legalmente relevante, igual ou superior a 20 %, calculada mediante comparação entre a soma dos rendimentos do consumidor no mês em que ocorre a causa determinante da alteração de rendimentos e os rendimentos auferidos no mês anterior** (n.º 3)
- São considerados **relevantes** para efeito do cálculo da quebra de rendimentos: o valor mensal bruto (no caso de rendimentos de trabalho dependente); a faturação mensal bruta (no caso de rendimentos de trabalho independente); o respetivo valor mensal bruto (no caso de rendimento de pensões); o valor mensal de prestações sociais recebidas de forma regular; os valores de outros rendimentos recebidos de forma regular ou periódica (n.º 4)



crisboa

conferência
nova lei das
**COMUNICAÇÕES
ELETRÓNICAS**



Com a NLCE: novidades

C. Alterações relativas (a circunstâncias atinentes) ao consumidor titular do contrato (artigo 133.º)

- O exercício do direito de resolução previsto no n.º 1 deve ser exercido pelo consumidor através de comunicação escrita, incluindo por correio eletrónico, à empresa que presta os serviços, com uma antecedência mínima de 30 dias, apresentando os seguintes elementos comprovativos (n.º 2)
 - a) No caso de **alteração do local de residência permanente do consumidor**, documentação que comprove o novo local de residência
 - b) No caso de **mudança imprevisível da habitação permanente do consumidor titular do contrato para país terceiro**, certificado de residência em país terceiro ou cópia de contrato de trabalho ou de prestação de serviços nesse país que permita comprovar a necessidade de residência nesse local do titular do contrato



crisboa

conferência
nova lei das
**COMUNICAÇÕES
ELETRÓNICAS**



Com a NLCE: novidades

C. Alterações relativas (a circunstâncias atinentes) ao consumidor titular do contrato (artigo 133.º)

- O exercício do direito de resolução previsto no n.º 1 deve ser exercido pelo consumidor através de comunicação escrita, incluindo por correio eletrónico, à empresa que presta os serviços, com uma antecedência mínima de 30 dias, apresentando os seguintes elementos comprovativos (n.º 2)
 - c) No caso de **situação de desemprego do consumidor titular do contrato, motivado por despedimento da iniciativa do empregador por facto não imputável ao trabalhador, que implique perda do rendimento mensal disponível do consumidor,** declaração comprovativa da situação de desemprego do consumidor titular do contrato, obtida junto do respetivo centro de emprego ou uma declaração da situação de desemprego emitida pela Segurança Social



crisboa

conferência
nova lei das
**COMUNICAÇÕES
ELETRÓNICAS**



Com a NLCE: novidades

C. Alterações relativas (a circunstâncias atinentes) ao consumidor titular do contrato (artigo 133.º)

- A perda do rendimento mensal disponível a que se referem as alíneas c) e d) do n.º 1 deve ser **comprovada** através de quaisquer documentos que permitam a verificação desses factos, **nomeadamente**, mediante (n.º 5):
 - a) Declaração da entidade patronal do consumidor
 - b) Declaração do centro de emprego ou da junta de freguesia do local da habitação permanente do consumidor
 - c) Documento bancário (e.g. extrato de movimentos de conta à ordem) comprovativo da situação financeira do consumidor
- O disposto no n.º 1 não prejudica o direito de a empresa cobrar os serviços prestados durante o período de pré-aviso a que se refere o n.º 3 **(e não “o número anterior”, como, por manifesto lapso, se indica no preceito do n.º 6)**, valendo, ainda, nesse período, o sinalagma funcional



crisboa

conferência
nova lei das
**COMUNICAÇÕES
ELETRÓNICAS**



Com a NLCE: novidades

C1. Alteração das circunstâncias (artigo 134.º)

O disposto no artigo 133.º (e no artigo 132.º) não prejudica a aplicação do regime da alteração das circunstâncias (artigos 437.º a 439.º do Código Civil)

Pressupostos cumulativos [positivos – 1) a 5); e negativo – 6)]

- 1) A existência de uma alteração das circunstâncias em que as partes fundaram a decisão de contratar (a “base do negócio objetiva”)
- 2) O carácter anormal/imprevisível dessa alteração
- 3) Que essa alteração provoque uma lesão para uma das partes
- 4) Que a lesão seja de tal ordem que se apresente como contrária à boa fé a exigência do cumprimento das obrigações assumidas
- 5) E que não se encontre coberta pelos riscos próprios do contrato
- 6) Que a parte lesada não se encontre em mora no momento em que a alteração das circunstâncias se verificou



crisboa

conferência
nova lei das
**COMUNICAÇÕES
ELETRÓNICAS**



Com a NLCE: novidades

D. Cessação antecipada do contrato fora dos casos previstos nos artigos 133.º e 134.º - v. artigo 136.º (e artigos 12.º/1 e 13.º/1 do diploma que aprova a NLCE - aplicável a partir do dia 13.01.2023)

- Os encargos pela cessação antecipada do contrato com período de fidelização por iniciativa do consumidor, sem motivo legítimo, não podem exceder o menor dos seguintes valores (n.º 4):
 - a) A vantagem conferida ao consumidor, como tal identificada e quantificada no contrato celebrado, de forma proporcional ao remanescente do período de fidelização (ANACOM: o problema da inexistência de um limite (objetivo) a essas vantagens, cujo valor é, na prática, o que a empresa lhe entender atribuir)
 - b) **Uma percentagem das mensalidades vincendas**, de acordo com as regras que a seguir se expõem



crisboa

conferência
nova lei das
**COMUNICAÇÕES
ELETRÓNICAS**



Com a NLCE: novidades

D. Cessação antecipada do contrato fora dos casos previstos nos artigos 133.º e 134.º - v. artigo 136.º (e artigos 12.º/1 e 13.º/1 do diploma que aprova a NLCE - aplicável a partir do dia 13.01.2023)

▪ **Tratando-se de um período de fidelização inicial**

- ✓ 50 % do valor das mensalidades vincendas, se a cessação ocorrer durante o **primeiro ano** de vigência do período contratual
- ✓ 30 % do valor das mensalidades vincendas, se a cessação ocorrer durante o **segundo ano** de vigência do período contratual

▪ **Tratando-se de um período de fidelização subsequente (“refidelização”)**

- ✓ 30 % do valor das mensalidades vincendas, **se não houver alteração do lacete local instalado** [v. artigo 3.º, n.º 1, alínea r)]
- ✓ Os limites previstos para o período de fidelização inicial, **se houver alteração do lacete local instalado**



crisboa

conferência
nova lei das
**COMUNICAÇÕES
ELETRÓNICAS**



Com a NLCE: novidades

D. Cessação antecipada do contrato fora dos casos previstos nos artigos 133.º e 134.º - v. artigo 136.º (e artigos 12.º/1 e 13.º/1 do diploma que aprova a NLCE - aplicável a partir do dia 13.01.2023)

▪ Exemplo (apresentado pela ANACOM)

- ✓ Contrato com período de fidelização inicial de 24 meses
- ✓ Cessação antecipada do contrato, sem motivo atendível, a seis meses do término do período de fidelização
- ✓ A empresa que oferece serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público ofereceu a instalação dos serviços, com o valor de € 300,00 (trezentos euros)
- ✓ O valor da mensalidade acordada é de € 50,00 (cinquenta euros)

Assim:

- 1) vantagem conferida ao consumidor: € 300,00/24 meses = € 12,50/mês. Logo, € 12,50 x 6 meses que faltava cumprir = € 75,00 (setenta e cinco euros)
- 2) percentagem das mensalidades: 6 x € 50,00 = € 300,00. 30% x € 300,00 = € 90,00 (noventa euros)

O menor dos dois valores é € 75,00 (setenta e cinco euros)



crisboa

conferência
nova lei das
**COMUNICAÇÕES
ELETRÓNICAS**



Com a NLCE: novidades

E. Suspensão e caducidade do contrato (artigo 137.º)

- Sem prejuízo de outras alterações extraordinárias das circunstâncias que determinaram a celebração do contrato por parte do consumidor, o contrato fica suspenso, designadamente, se se verificar alguma(s) das seguintes situações e enquanto a(s) mesma(s) durar(em) (n.ºs 1 e 2):
 - a) **Perda do local** onde os serviços são prestados
 - b) Alteração de residência para fora do território nacional
 - c) Ausência da residência motivada por cumprimento de pena de prisão
 - d) Ausência da residência por incapacidade, doença prolongada ou estado de dependência de cuidados prestados ou a prestar por terceira pessoa
 - e) Situação de desemprego ou baixa médica



crisboa

conferência
nova lei das
**COMUNICAÇÕES
ELETRÓNICAS**



Com a NLCE: novidades

E. Suspensão e caducidade do contrato (artigo 137.º)

- A suspensão originada pelos motivos referidos na alínea d) no n.º 1 (e não “do número anterior”) opera-se por comunicação do próprio titular do contrato ou de quem o represente, acompanhada de documento comprovativo da situação invocada (n.º 3)
- A suspensão do contrato nos termos de qualquer das alíneas do n.º 1 que se prolongar por mais de 180 dias origina a caducidade do mesmo, a requerimento do titular do contrato ou, no caso da alínea d) do n.º 1, de quem o represente (n.º 4)
- As situações de suspensão ou caducidade do contrato referidas nos n.ºs 1 e 3 não originam quaisquer encargos para o titular do contrato, nomeadamente encargos relacionados com a cessação antecipada do contrato (n.º 5)



crisboa

conferência
nova lei das
**COMUNICAÇÕES
ELETRÓNICAS**



Com a NLCE: novidades

F. Resolução do contrato por iniciativa do utilizador final (artigo 138.º)

- Sempre que, **nos termos da lei** – da NLCE ou de outro ato legislativo ou regulamentar, emanado de órgão ou autoridade nacional ou da União Europeia – **ou do negócio jurídico que liga as partes** (nomeadamente, em virtude de uma situação de inadimplência), o utilizador final tenha o **direito potestativo** de resolver um contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, **antes do termo do período de fidelização, não lhe pode ser exigido o pagamento de quaisquer encargos relacionados com a cessação antecipada do contrato, exceto na eventualidade de pretender conservar um equipamento terminal [artigo 3.º, n.º 1, alínea j)] subsidiado, situação em que a compensação não pode exceder os limites determinados nos n.ºs 2 e 3 do artigo 139.º** (n.ºs 1 e 2)



crisboa

conferência
nova lei das
**COMUNICAÇÕES
ELETRÓNICAS**



Com a NLCE: novidades

F. Resolução do contrato por iniciativa do utilizador final (artigo 138.º)

- Ainda sob o chapéu da epígrafe “Resolução de contratos por iniciativa do utilizador final” do artigo 138.º, entendeu o legislador – impropriamente, a nosso ver –, prever a criação de plataforma eletrónica, gerida pela Direção-Geral do Consumidor (DGC), destinada não apenas a facilitar o exercício do direito de **resolução**, mas também dos direitos de **suspensão** e de cessação do contrato por **caducidade**, previstos no artigo 137.º, **pele consumidor**, sem prejuízo, claro, do exercício de tais direitos pelas vias tradicionais (n.º 5)
- Em cumprimento do ditame do n.º 6 do artigo 137.º, foi publicada a Portaria n.º 284/2022, de 28 de novembro, que aprova as funcionalidades da «Plataforma de cessação de contratos», a que ficam sujeitas as empresas prestadoras dos serviços de comunicações eletrónicas, cuja implementação e entrada em funcionamento operará em duas fases, nos termos do artigo 9.º da Portaria n.º 284/2022, de 28 de novembro). Acessível *online* no endereço <https://www.cessacaodecontratos.pt/>



crisboa

conferência
nova lei das
**COMUNICAÇÕES
ELETRÓNICAS**



Com a NLCE: novidades

F. Resolução do contrato por iniciativa do utilizador final (artigo 138.º)

- Merece especial realce e aplauso o facto de, à luz do disposto no n.º 1 do artigo 4.º da Portaria n.º 284/2022, de 28 de novembro, **a submissão de pedidos de cessação de contratos ser inelutavelmente precedida da submissão de um pedido de informações contratuais**, a que a empresa prestadora deve responder no prazo de três dias úteis (n.º 4 do mesmo artigo e diploma), assim se permitindo **ao consumidor, tal como definido na alínea h) do n.º 1 do artigo 3.º da NLCE**, **formalizar pedido de cessação do contrato plenamente ciente e esclarecido**, conforme o caso, sobre eventuais encargos com o incumprimento do período de fidelização e outros custos devidos, equipamentos a restituir e prazo e local de devolução (bem como penalização pela sua não restituição) ou prazo do pré-aviso a observar para a cessação do contrato



crisboa

conferência
nova lei das
**COMUNICAÇÕES
ELETRÓNICAS**



Com a NLCE: novidades

G. Prorrogação automática do contrato (artigo 132.º)

- Nos casos em que um contrato com período de fidelização para a prestação de serviços de comunicações eletrónicas preveja a respetiva prorrogação automática (já sem as vantagens comerciais que constituíam contrapartida da fixação do período de fidelização), após essa prorrogação, os utilizadores finais têm o direito de denunciar o contrato em qualquer momento, com um pré-aviso máximo de um mês (podendo, assim, ser exigido, pela empresa prestadora, um pré-aviso inferior, mas nunca superior), sem incorrer em quaisquer custos, exceto os relativos à utilização do serviço durante o período de pré-aviso (n.º 1)
- Antes de se verificar a prorrogação automática do contrato, a empresa deve informar o utilizador final, de forma clara, atempada e num suporte duradouro, sobre a data em que se completa o período de fidelização, os meios ao alcance do utilizador final para denunciar o contrato e os melhores preços aplicáveis aos seus serviços (n.º 2)



crisboa

conferência
nova lei das
**COMUNICAÇÕES
ELETRÓNICAS**



Com a NLCE: novidades

H. Mudança de empresa que oferece serviços de acesso à internet (artigo 140.º)

- Porque a possibilidade de mudança de prestador de serviço se revela essencial para a existência de uma concorrência efetiva num ambiente concorrencial e o acesso a informação transparente, precisa e atempada acerca da mudança incrementa a confiança e o desejo de participação ativa dos utilizadores finais em processos de mudança [v. considerando (277) do CECE], o artigo 140.º prescreve que, em caso de migração de empresa que oferece serviços de acesso à internet, **o prestador cessante e o novo prestador fornecem ao utilizador final informações adequadas antes e durante o processo de mudança e asseguram a continuidade do serviço, exceto se tal não for tecnicamente viável (n.º 1), na certeza de que a interrupção dos serviços durante o processo de mudança não pode exceder um dia útil (n.º 6)**



crisboa

conferência
nova lei das
**COMUNICAÇÕES
ELETRÓNICAS**



Com a NLCE: novidades

H. Mudança de empresa que oferece serviços de acesso à internet (artigo 140.º)

- Em termos análogos aos que se estabelecem para os processos de portabilidade de números – v. artigo 141.º do NLCE –, também no âmbito de processos de mudança de prestador de serviços de acesso à internet a nova empresa assume a sua condução, devendo a nova e a anterior empresa cooperar de boa-fé (n.º 2), não podendo atrasar nem cometer abusos nos processos de mudança, nem transferir o serviço do utilizador final sem o consentimento expresso deste (n.º 3)
- A anterior empresa continua a prestar os seus serviços nas mesmas condições até que a nova empresa ative os seus serviços (n.º 5) e esta última garante que a ativação do serviço ocorre com a maior brevidade possível, na data e no prazo acordados expressamente com o utilizador final (n.º 4)



crisboa

conferência
nova lei das
**COMUNICAÇÕES
ELETRÓNICAS**



Considerações finais

Ao contrário do que se dispunha na Lei n.º 5/2004 [artigos 47.º-A, n.º 5, alínea a) e artigo 48.º, n.º 7], com especial interesse para os contratos celebrados através de contacto telefónico (v. artigos 5.º e 6.º da LCCG e artigos 4.º e 5.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro), deixa de se exigir que qualquer suporte duradouro, incluindo gravação telefónica, relacionado com a celebração do contrato de comunicações eletrónicas seja conservado durante todo o período de vigência acordado, inicial ou sucessivo, acrescido do correspondente prazo de prescrição e caducidade (na generalidade dos casos, 24 + 6 meses)

Caso o consumidor tenha, ao abrigo do direito nacional ou do direito da União Europeia, o direito de resolver, antes do termo do período de fidelização, qualquer elemento de um pacote de serviços [v. artigo 3.º, n.º 1, alínea ff)], em razão de falta de conformidade da prestação realizada com o convencionado ou indisponibilidade do serviço (nos termos do artigo 129.º, n.º 5), esse direito é extensível a todos os elementos do pacote (artigo 114.º, n.º 2)



crisboa

conferência
nova lei das
**COMUNICAÇÕES
ELETRÓNICAS**



Fontes (para mais desenvolvimentos)

- ANA FRANCISCA PINTO DIAS, CARLOS FILIPE COSTA, “O Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro: Análise crítica e empírica”, in *Anuário do NOVA Consumer Lab* – Ano 3 – 2021, pp. 123-194
- CARLOS FILIPE COSTA, “A duração, alteração das circunstâncias e cessação de contratos na Nova Lei das Comunicações Eletrónicas (Anexo à Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto)”, in *Revista Data Venia*, Ano 11, n.º 14, fevereiro de 2023, pp. 77-114
- FERNANDO DIAS SIMÕES, MARIANA PINHEIRO ALMEIDA, *Lei dos Serviços Públicos Essenciais – Anotada e Comentada*, Coimbra, Almedina, 2012
- PEDRO FALCÃO, “WAP Billing: Problemas e Soluções”, in *Estudos de Direito do Consumidor*. Coimbra: Centro de Direito do Consumo, n.º 14 (2018), pp. 383-413



QUESTÕES**

<https://crlisboa.org/wp/video/video-nova-lei-das-comunicacoes-eletronicas-lei-n-o-16-2022-de-16-de-agosto/>

QUESTÃO

“Entende que os principais operadores já interiorizaram estas principais mudanças?”

[RESPOSTA](#)

** A presente compilação transcreve, sem revisão, as questões colocadas pelos Advogados aos oradores relativamente a cada temática no final da conferência. As respostas apresentadas encontram-se no vídeo da conferência disponibilizado no canal de Youtube do Conselho Regional de Lisboa.

FICHA TÉCNICA

Título

Nova lei das comunicações eletrónicas

Edição

Conselho Regional de Lisboa da Ordem dos Advogados

Rua dos Anjos, 79

1150-035 Lisboa

T. 21 312 98 50 E. crlisboa@crl.oa.pt

www.oa.pt/lisboa

Coordenação

João Massano

Centro de Publicações

Marlene Teixeira de Carvalho

Colaboradores

Susana Rebelo

Sofia Galvão