

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)

CARLOS FILIPE COSTA



Publicação científico-jurídica
em formato digital
ISSN 2182-8242

Periodicidade anual
N.º 14 — Ano 2023

Propriedade e Edição:
© DataVenia
Marca Registada n.º 486523 – INPI

Internet: www.datavenia.pt
Contacto: correio@datavenia.pt

A Data Venia é uma revista científico-jurídica em formato digital, tendo por objeto a publicação de doutrina, artigos, estudos, ensaios, teses, pareceres, crítica legislativa e jurisprudencial, apoiando igualmente os trabalhos de legal research e de legal writing, visando o aprofundamento do conhecimento técnico, a livre e fundamentada discussão de temas inéditos, a partilha de experiências, reflexões e/ou investigação.

As opiniões expressas são da exclusiva responsabilidade dos respetivos autores e não traduzem necessariamente a opinião dos demais autores da Data Venia nem da sua administração.

A citação, transcrição ou reprodução dos conteúdos desta revista estão sujeitas ao Código de Direito de Autor e Direitos Conexos.

É proibida a reprodução ou compilação de conteúdos para fins comerciais ou publicitários, sem a expressa e prévia autorização da Administração da Data Venia e dos respetivos Autores.

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)

Carlos Filipe Costa

Árbitro de conflitos de consumo

Pós-Graduado em Direito dos Contratos e do Consumo

Com o presente estudo, propomo-nos desenvolver uma breve explanação do novo regime aplicável aos serviços de comunicações eletrónicas, aprovado em anexo à Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto¹, que transpôs para a ordem jurídica interna, entre outros diplomas², 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 (doravante, “CECE”)³. Para os presentes efeitos, relevarão, sobretudo, os

¹ Com as alterações introduzidas pela Declaração de Retificação n.º 25/2022, de 12 de outubro. Diploma disponível, em versão consolidada, no seguinte endereço: <https://dre.pt/dre/legislacao-consolidada/lei/2022-187527517>. A Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto tem origem num processo legislativo espoletado pela Proposta de Lei 6/XV/1 (GOV) acessível para consulta no endereço <https://www.parlamento.pt/ActividadeParlamentar/Paginas/DetalleIniciativa.aspx?BID=121432>.

² Nomeadamente, a Diretiva 98/84/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de novembro de 1998, relativa à proteção jurídica dos serviços que se baseiem ou consistam num acesso condicional, e a Diretiva 2002/77/CE da Comissão, de 16 de setembro de 2002, relativa à concorrência nos mercados de redes e serviços de comunicações eletrónicas [artigo 1.º, n.º 1, alíneas a) e b) da Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto].

³ Artigo 1.º, n.º 1, alínea c) da Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto. O Código Europeu das Comunicações Eletrónicas encontra-se disponível, em versão consolidada, no endereço

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.

1. Noção de «serviço de comunicações eletrónicas» e âmbitos subjetivo e temporal de aplicação do Anexo à Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto

Nos termos do artigo 3.º, n.º 1, alínea ss) do Anexo à Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto⁴, entende-se por *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 Internet⁵; *ii*) serviço de comunicações interpessoais, tal como se encontra

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A02018L1972-20181217>. A Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto procedeu, ainda, à: a) Segunda alteração à Lei n.º 41/2004, de 18 de agosto, que transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva 2002/58/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de julho, relativa ao tratamento de dados pessoais e à proteção da privacidade no setor das comunicações eletrónicas, alterada pela Lei n.º 46/2012, de 29 de agosto; b) Segunda alteração à Lei n.º 99/2009, de 4 de setembro, que aprova o regime quadro das contraordenações do setor das comunicações, alterada pela Lei n.º 46/2011, de 24 de junho; c) Quinta alteração ao Decreto-Lei n.º 151-A/2000, de 20 de julho, que estabelece o regime aplicável ao licenciamento de redes e estações de radiocomunicações e à fiscalização da instalação das referidas estações e da utilização do espectro radioelétrico, bem como a definição dos princípios aplicáveis às taxas radioelétricas, à proteção da exposição a radiações eletromagnéticas e à partilha de infraestruturas de radiocomunicações, alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 167/2006, de 16 de agosto, e 264/2009, de 28 de setembro, e pelas Leis n.ºs 20/2012, de 14 de maio, e 82-B/2014, de 31 de dezembro; d) Quinta alteração ao Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, que transpõe a Diretiva 2011/83/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores, alterado pela Lei n.º 47/2014, de 28 de julho, e pelos Decretos-Leis n.ºs 78/2018, de 15 de outubro, 9/2021, de 29 de janeiro, e 109-G/2021, de 10 de dezembro [artigo 1.º, n.º 2 da Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto].

⁴ Diploma a que respeitam as normas doravante referidas sem menção de diferente proveniência.

⁵ Tal como se encontra definido no n.º 2 do artigo 2.º do Regulamento (UE) 2015/2120 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015.

definido na presente lei; 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.

Ora, na definição acabada de apresentar, salta à vista a inclusão do *serviço de comunicações interpessoais*, entendido enquanto “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)]. Desta forma, mostram-se, agora, contemplados na definição legal de serviços de comunicações eletrónicas os serviços disponibilizados através da Internet “aberta” – serviços *over-the-top* (ou “OTT”) –, de que são exemplo os serviços de mensagens instantâneas (e.g. *Facebook Messenger*, *WhatsApp*).

Note-se, contudo, que, em face do disposto no n.º 1 do artigo 110.º, o Capítulo I (*Direitos dos utilizadores finais*) do Título V (*Direitos dos utilizadores, serviço universal e serviços obrigatórios adicionais*) do Anexo à Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto – artigos 110.º a 146.º, com exceção dos artigos 110.º e 111.º⁶ – não é aplicável às microempresas que oferecem *serviços de comunicações interpessoais independentes de números* – i.e., “um serviço de comunicações interpessoais que não estabelece a ligação com recursos de numeração publicamente atribuídos, nomeadamente com um número ou números incluídos no PNN [Plano Nacional de Numeração] ou em planos de numeração internacionais, nem permite a comunicação com um número ou números incluídos no PNN ou em planos de numeração internacionais”

⁶ Em face do preceituado no artigo 111.º (*Não discriminação*), as empresas que oferecem redes ou serviços de comunicações eletrónicas não podem aplicar requisitos ou condições gerais de acesso ou de utilização das redes ou serviços diferentes aos utilizadores finais por razões relacionadas com a respetiva nacionalidade, local de residência ou local de estabelecimento, exceto quando o tratamento diferenciado seja objetivamente justificado, designadamente com base em diferenças de custos e riscos.

[artigo 3.º, n.º 1, alínea vv)] –, salvo se tais microempresas oferecerem igualmente outros serviços de comunicações eletrónicas⁷.

Com esta ressalva, reveste meridiana clareza que uma das partes dos contratos aqui em causa consiste na *empresa que oferece serviços de comunicações eletrónicas*, importando, agora, identificar quem pode surgir como contraparte em tais contratos. Para tanto, cumpre assinalar que o legislador congrega os potenciais sujeitos que podem encabeçar o outro polo da relação jurídica na figura do *utilizador final* [artigo 3.º, n.º 1, alínea ccc)], i.e., a pessoa singular ou coletiva que utiliza ou solicita um serviço de comunicações eletrónicas acessível ao público [portanto, um *utilizador*, cf. artigo 3.º, n.º 1, alínea bbb)] e que não oferece redes públicas de comunicações eletrónicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público.

Por sua vez, o “utilizador final” pode assumir uma das seguintes qualidades: *consumidor*, se se tratar de “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*, caso se trate de uma empresa que emprega menos de 10 pessoas e cujo volume de negócios anual ou balanço total anual não excede € 2 milhões⁸, que constitua uma empresa autónoma, na aceção do n.º 1 do artigo 3.º do Anexo ao Decreto-Lei n.º 372/2007, de 6 de novembro⁹ [artigo 3.º, n.º 1, alínea u)]; *organização sem fins lucrativos*, na eventualidade de se estar em presença de uma “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*, se se tratar de uma

⁷ De acordo com o n.º 2 do mesmo artigo 110.º, as microempresas que beneficiam da isenção de aplicação do Capítulo I do Título V do Anexo à Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto devem informar os utilizadores finais que com elas pretendam celebrar contratos, antes da respetiva celebração, sobre tal isenção, fazendo-o de forma clara, destacada e em suporte duradouro.

⁸ Assim definida no n.º 3 do artigo 2.º do Anexo ao Decreto-Lei n.º 372/2007, de 6 de novembro, que cria a certificação eletrónica do estatuto de micro, pequena e média empresas (PME), alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 143/2009, de 16 de junho, 81/2017, de 30 de junho, e 13/2020, de 7 de abril.

⁹ I.e., uma empresa que não é qualificada como *empresa parceira* na aceção do n.º 2 ou como *empresa associada* na aceção do n.º 3 do mesmo artigo 3.º do Anexo ao diploma.

empresa que emprega menos de 50 pessoas e cujo volume de negócios anual ou balanço total anual não excede € 10 milhões¹⁰, que constitua uma empresa autónoma, na aceção do n.º 1 do artigo 3.º do Anexo ao Decreto-Lei n.º 372/2007, de 6 de novembro [artigo 3.º, n.º 1, alínea dd)]¹¹.

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).

Por outro lado, no que concerne ao âmbito temporal de aplicação da Nova Lei das Comunicações Eletrónicas (NLCE), de acordo com as regras conjugadas dos artigos 9.º e 13.º, n.º 1 do diploma que aprova a NLCE, a presente lei aplica-se a todos os contratos celebrados após 14.11.2022, 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, 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 artigo 136.º e do artigo 137.º do Anexo à Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto, que se aplicam imediatamente a todos os contratos já existentes.

De entre as exceções à aplicação do princípio-regra, também previsto na lei civil comum (artigo 12.º, n.º 1, 1.ª parte do Código Civil), segundo o qual a NLCE só dispõe para os novos contratos, merecem destaque os n.ºs 6 e 7 do artigo 120.º¹², 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

¹⁰ Assim definida no n.º 2 do artigo 2.º do Anexo ao Decreto-Lei n.º 372/2007, de 6 de novembro.

¹¹ *Vide*, neste sentido e de modo bem ilustrativo, as normas dos n.ºs 1 e 2 do artigo 113.º.

¹² *Vide*, também, o artigo 102.º, n.º 3 e o considerando (261) do CECE.

Execução (UE) 2019/2243 da Comissão, de 17 de dezembro de 2019¹³, 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;

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 2015¹⁴;

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 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015;

h) Na contratação de serviços de acesso à internet, um resumo das medidas corretivas à disposição do consumidor, caso exista divergência,

¹³ Estabelece um modelo para o resumo do contrato a utilizar pelos fornecedores de serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, nos termos da Diretiva (UE) 2018/1972 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de dezembro de 2018.

¹⁴ Estabelece medidas respeitantes ao acesso à Internet aberta e às tarifas retalhistas aplicadas às comunicações intra-UE reguladas e que altera a Diretiva 2002/22/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 7 de março de 2002, relativa ao serviço universal e aos direitos dos utilizadores em matéria de redes e serviços de comunicações eletrónicas (Diretiva “Serviço Universal”), e o Regulamento (UE) n.º 531/2012 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de junho de 2012, relativo à itinerância nas redes de comunicações móveis públicas da União.

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 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015.

De notar que, 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. Refira-se, ainda, que, por força do postulado no n.º 9 do mesmo artigo 120.º, se, por razões técnicas objetivas, for impossível facultar o resumo do contrato antes da celebração do contrato, este 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.

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

Expostas as principais noções operatórias e concetuais a reter para efeitos de aplicação da NLCE, propomo-nos, agora, apresentar e exaltar alguns dos aspetos mais significativos do regime do Anexo à Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto – com especial enfoque nas normas relativas ao período de fidelização¹⁵ –, arrumando-os em dois grandes conjuntos: as *tendências*

¹⁵ Nos termos do artigo 3.º, n.º 1, alínea ee), por *período de fidelização* entende-se “o período durante o qual o utilizador final se compromete a não denunciar um contrato ou a não alterar as condições acordadas”, o qual, como já vimos, 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”]. Na doutrina, JORGE MORAIS CARVALHO define “período de fidelização” como o “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,

(correspondentes às previsões normativas que já se mostravam plasmadas no quadro normativo vigente antes da adoção da NLCE¹⁶); e as *novidades* (correspondentes às soluções inovatórias introduzidas pela NLCE), sobre as quais nos versaremos de forma mais aturada e pormenorizada.

2.1. Tendências face ao quadro normativo anterior

Procurando, então, cumprir o nosso desígnio de colocar em evidência aquelas que são as principais normas jurídicas que se extraem da NLCE em matéria de duração, alteração das circunstâncias e cessação de contratos, não pode deixar-se de notar que, em alguns aspetos, a Nova Lei das Comunicações Eletrónicas limita-se a acolher regras já consagradas na sua antecedente Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, constatação que, contudo, não nos deve induzir a desvalorizar a sua importância e, por essa via, deixar de lhes atribuir o adequado relevo.

Com efeito, de acordo com o artigo 131.º da NLCE, todas as empresas que oferecem serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público obrigam-se a disponibilizar serviços sem fidelizações associadas (n.º 1)¹⁷ e, bem assim, podem disponibilizar serviços com fidelizações associadas de 6, 12

p. 174 e *Os Contratos de Consumo: Reflexão sobre a Autonomia Privada no Direito do Consumo*, Coleção Teses, Almedina, 2012, p. 527).

¹⁶ Nomeadamente: a Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro (Lei das Comunicações Eletrónicas), sucessivamente alterada, cuja última redação foi conferida pelo Decreto-Lei n.º 49/2020, de 4 de agosto, tendo sido revogada, precisamente, pela Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto [artigo 11.º, alínea a)]; e o 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), diploma para o qual remetia o artigo 48.º, n.º 13 da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro (com a NLCE, valerá o disposto no artigo 139.º, para o qual remete o n.º 5 do artigo 136.º). Quanto à regulação do período de fidelização na Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, relevam, sobretudo, os artigos 47.º, n.º 2, alínea c), subalínea iv), 47.º-A, n.º 5 e 48.º, n.ºs 5 e 15.

¹⁷ Suportando o utilizador final, neste caso, os encargos com a instalação e ativação dos serviços. No mesmo sentido, o artigo 48.º, n.º 8 da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro.

e 24 meses (n.º 2)¹⁸, na certeza, porém, que 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 (n.º 3)¹⁹, salvo se estiver em causa um contrato em prestações celebrado com o consumidor de forma autónoma e destinado exclusivamente ao pagamento em prestações da instalação de uma ligação física, nomeadamente a redes de capacidade muito elevada (n.º 5). Nesta última hipótese, o direito de os consumidores mudarem de fornecedor de serviços de comunicações eletrónicas não deverá, porém, ser limitado pelo prazo de reembolso mais longo das ligações físicas e o contrato não deverá abranger equipamentos terminais ou de acesso à internet, tais como dispositivos móveis, *routers* ou *modems*²⁰.

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”²¹, visa-se, primordialmente, permitir aos consumidores extraírem pleno proveito do mercado concorrencial, sendo a possibilidade de mudança de fornecedor uma condição essencial para uma concorrência efetiva²².

Neste sentido, decorre do disposto nos n.ºs 1 e 2 do artigo 136.º que 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

¹⁸ No mesmo sentido, o artigo 48.º, n.º 8 da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro.

¹⁹ No mesmo sentido, o artigo 48.º, n.º 5 (e 6) da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro.

²⁰ Vide artigo 105.º, n.º 1 e o considerando (273) do CECE.

²¹ 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.concorrenca.pt/sites/default/files/2021-07/APRITEL_Anexo_I.pdf.

²² Vide considerandos (273) e (277) do CECE.

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 empresa²³.

De igual modo, estabelece-se sob n.º 4 do artigo 131.º e sob n.º 3 do artigo 136.º que apenas podem ser estabelecidos períodos de fidelização mediante a atribuição aos consumidores de contrapartidas, devidamente identificadas e quantificadas no contrato²⁴, associadas à subsídio de equipamentos terminais, à instalação do serviço, quando aplicável, à ativação do serviço ou a outras condições promocionais, donde, 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 compensatório²⁵.

A este propósito, não podemos deixar de convocar e retomar a apreciação crítica que já produzimos, noutra sede²⁶, acerca das previsões ínsitas na alínea c) do artigo 19.º e na alínea a) do n.º 1 do artigo 22.º do Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro²⁷. Muito brevemente, estamos em

²³ No mesmo sentido, o artigo 48.º, n.º 10 da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro. *Vide*, também, o artigo 105.º, n.º 1 do CECE.

²⁴ Assim como na Ficha de Informação Simplificada (FIS), acolhida pelo XXI Governo Constitucional no âmbito das medidas *Simplex*, na sequência da proposta de adoção de medida de autorregulação por parte da APRITEL – Associação dos Operadores de Comunicações Eletrónicas, depois de a ANACOM – Autoridade Nacional de Comunicações, a pedido daquela Associação, ter determinado, em 20.02.2017, a suspensão temporária do Regulamento n.º 829/2016, de 23 de agosto (com a redação que lhe foi conferida pela Declaração de Retificação n.º 878/2016, de 1 de setembro). E, agora, também, no resumo (cf. artigo 120.º, n.º 6).

²⁵ No mesmo sentido, o artigo 48.º, n.º 11 da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro.

²⁶ 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, disponível *online* em <https://novaconsumerlab.novalaw.unl.pt/anuario-nova-consumer-lab/>.

²⁷ Institui o regime jurídico das cláusulas contratuais gerais (doravante, LCCG”), sucessivamente alterado e atualmente com a redação que lhe foi conferida pelo Decreto-Lei n.º 109-G/2021, de 10 de dezembro. Nos termos da alínea c) do artigo 19.º da LCCG, “[s]ão proibidas, consoante o quadro negocial padronizado (...), as cláusulas contratuais gerais que consagrem

presença de duas previsões de cláusulas (contratuais gerais) relativamente proibidas, ambas aplicáveis às relações com os consumidores finais (atento o disposto no artigo 20.º da LCCG) e a primeira daquelas norteadora, ainda, das relações entre empresários ou entidades equiparadas (atento o disposto no artigo 17.º da LCCG), cuja consideração se impõe em virtude de a generalidade dos contratos de prestação de serviços de comunicações eletrónicas obedecer ao modelo do contrato de adesão, cujo conteúdo é pré-elaborado pela empresa prestadora dos serviços, recorrendo à técnica das cláusulas contratuais gerais, com vista à sua utilização massificada numa pluralidade de contratos a celebrar, e aceite pelo utilizador final, que não teve a possibilidade de o negociar, limitando-se a aceitá-lo, ou, pelo menos, cujo conteúdo não pôde influenciar (cf. artigos 1.º, n.ºs 1 e 2 e 2.º da LCCG).

Ora, se a previsão, acima posta em destaque, da “lista cinzenta”²⁸ do artigo 22.º da LCCG traz consigo uma limitação temporal à duração do contrato de adesão, que, necessariamente, se reflete, como vimos *supra*, no período mínimo de permanência que a empresa prestadora dos serviços de comunicações eletrónicas pode impor ao consumidor, por seu turno, 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) e, a nosso ver, não

cláusulas penais desproporcionadas aos danos a ressarcir”; por sua vez, de acordo com a alínea a) do n.º 1 do artigo 22.º da LCCG, “[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”.

²⁸ A distinção intuitiva entre “listas negras” (cláusulas absolutamente proibidas) e “listas cinzentas” (cláusulas relativamente proibidas) é realizada em ANTÓNIO ALMEIDA, “Cláusulas contratuais gerais e o postulado da liberdade contratual”, in *Lustada – Revista de Ciência e Cultura, Série de Direito*, n.º 2, 1998, p. 304.

requer, sequer, uma desproporcionalidade *sensível*, como parecem apontar as normas do n.º 1 do artigo 3.º da Diretiva 93/13/CEE do Conselho, de 5 de abril de 1993, relativa às cláusulas abusivas nos contratos celebrados com os consumidores, e da alínea b) do n.º 2 do artigo 9.º da Lei n.º 24/96, de 31 de julho²⁹. Para além do elemento gramatical do preceito da alínea c) do artigo 19.º da LCCG não conter qualquer advérbio de modo que reclame uma desproporção “sensível”, releva, sobretudo, o facto de, em causa, não estar um contrato paritário, em que as partes se acham num plano de igualdade material ou, pelo menos, num plano em que a assimetria entre as mesmas (sobretudo, informativa) não é acentuada, mas um contrato de adesão, em que o aderente se limita a aderir ao programa contratual predisposto pela empresa prestadora dos serviços.

De resto, à luz do preceituado no n.º 6 do artigo 136.º e no n.º 4 do artigo 138.º, 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 (previsto nos n.ºs 1 e 2 do artigo 10.º da Lei n.º 23/96, de 26 de julho³⁰) e entregue à Autoridade Reguladora Nacional (a ANACOM – Autoridade Nacional de Comunicações)³¹ ou ao consumidor, em suporte duradouro adequado, sempre que tal seja requerido por uma ou outro³².

Uma derradeira consideração, ainda relacionada com o período de fidelização, importa tecer no tocante à aplicação (ou não) do prazo de 6 meses, inserto nos n.ºs 1 e 2 do artigo 10.º da LSPE, à cláusula penal dedicada aos encargos devidos pelo utilizador final em caso de cessação antecipada do

²⁹ Lei-Quadro de Defesa do Consumidor, sucessivamente alterada e atualmente com a redação que lhe foi conferida pelo Decreto-Lei n.º 109-G/2021, de 10 de dezembro.

³⁰ Lei dos Serviços Públicos Essenciais (doravante “LSPE”), sucessivamente alterada e atualmente com a redação que lhe foi conferida pela Lei n.º 51/2019, de 29 de julho.

³¹ Artigo 3.º, n.º 1, alínea c) da NLCE.

³² No mesmo sentido, o artigo 48.º, n.º 7 da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro.

contrato, por iniciativa daquele, sem motivo atendível. Sumariamente, cumpre dar nota que, nos últimos anos, vem-se firmando uma corrente jurisprudencial favorável à sujeição do crédito indemnizatório emergente do incumprimento do período de fidelização àquele prazo de 6 meses, em detrimento da aplicação do prazo ordinário de 20 anos (artigo 309.º do Código Civil)³³.

O primeiro exemplo recente que identificamos consiste no Acórdão do Tribunal da Relação do Porto de 21.10.2014³⁴, onde se retrata a divergência jurisprudencial (então) existente acerca da “questão de saber se, extinta a obrigação principal pelo decurso do prazo de prescrição previsto no n.º 1 do artigo 10.º da Lei 23/96, deve subsistir a cláusula penal”, fazendo-o nos seguintes termos que, aqui, se reproduzem (ignoram-se as notas de rodapé):

³³ Do mesmo modo, também se vem firmando entendimento jurisprudencial dominante no sentido de o prazo prescricional de 6 meses abranger não apenas a obrigação principal, mas também a obrigação de juros moratórios – não obstante a autonomia do crédito de juros (artigo 561.º do Código Civil) –, à qual não será de aplicar, portanto, o prazo de 5 anos que se estabelece na alínea g) do artigo 310.º do Código Civil. *Vide*, neste sentido, *inter alia*, o recentíssimo Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa de 26.01.2023, Processo n.º 107382/20.0YIPRT.L1-8, Relatora: Carla Mendes, disponível em <http://www.dgsi.pt/>, que se pronunciou nos seguintes termos: «(...) o prazo de prescrição para a obrigação principal não pode deixar de abranger os juros (obrigação acessória), sob pena de termos um prazo prescricional de 6 meses para a obrigação principal e um prazo de 5 anos (art.º 310 d) CC) para o pagamento de juros que só se justificam em face daquela, em completo desacerto e à revelia do preconizado no art.º 9/3 CC (o intérprete deve presumir que o legislador consagrou as soluções mais acertadas).

Na verdade, consistindo a obrigação principal na prestação de serviço e contrapartida o pagamento do preço, apenas a violação desta obrigação pode constituir o requerido/réu em mora e na obrigação de indemnizar – o pagamento dos juros pressupõe e depende da verificação de uma causa necessária e adequada à constituição dessa obrigação.

Assim sendo, não se vislumbra como se poderá autonomizar a obrigação do pagamento de juros (acessória) da obrigação principal (pagamento do preço/réu), sendo-lhe extensível o regime preconizado para a obrigação principal, nela se incluindo o prazo de prescricional que, in casu (Lei 23/96 de 10/7) é de 6 meses.

Não se compreende que o legislador tenha criado e previsto um regime especial destinado a proteger o utente dos serviços públicos essenciais e que essa protecção não abranja/estenda aos juros.»

³⁴ Proferido no Processo n.º 83857/13.8YIPRT.P1, Relator: Henrique Araújo, disponível em <http://www.dgsi.pt/>.

«Uma corrente entende não ser aplicável à cláusula penal esse prazo prescricional de seis meses do artigo 10.º, n.º 1, da Lei 23/96, mas antes o prazo ordinário de 20 anos fixado no artigo 309.º do CC, por considerar que uma coisa é o crédito do preço e outra o crédito de indemnização emergente do incumprimento do período de fidelização; outra corrente, na qual nos integramos, sufraga o entendimento de que, dada a acessoriedade da cláusula penal, esta não sobrevive à obrigação principal prescrita.

Na verdade, a cláusula penal (artigo 810.º, n.º 1, do CC), pressupõe a existência de uma obrigação, não constituindo um fim em si mesmo. Constitui antes um instrumento que visa reforçar antecipadamente a reacção legal contra o não cumprimento da obrigação.

Assim nos diz PINTO MONTEIRO:

“A dependência da cláusula penal relativamente à obrigação cujo inadimplemento sanciona, manifesta-se (...) em vários momentos, desde que esta se constitui até à sua extinção.

Em primeiro lugar, a cláusula penal requer que a obrigação principal haja sido validamente constituída, pelo que, sendo esta inválida, igual sorte tem aquela cláusula. Por outro lado, as formalidades exigidas para a obrigação principal estendem-se à cláusula penal (art. 810.º, n.º 2). Por último, extinguindo-se, por qualquer motivo, a obrigação principal, caduca a cláusula penal. Numa palavra: desaparecendo a obrigação, seja porque é nula ou foi anulada, seja porque se extinguiu, desaparece o pressuposto de que a cláusula penal dependia, pelo que esta perde a sua razão de ser.”

Esta natureza acessória da cláusula penal é também sublinhada por PIRES DE LIMA e ANTUNES VARELA, nos seguintes moldes: “O carácter acessório da cláusula não se reflecte apenas no efeito da nulidade da obrigação principal. Também no caso de a prestação se tornar impossível, por causa não imputável ao devedor, e de a obrigação se extinguir, a cláusula fica sem efeito. Ela só funciona (...) quando se não efectua a prestação que é devida. Se esta, por qualquer razão, deixa de ser devida, a cláusula caduca.”

Na economia do contrato, a cláusula de fidelização estipulada para a eventualidade de incumprimento só existe em função da prestação do serviço e da entrega do respectivo preço, fazendo parte deste sinalagma».

Mais recentemente, também o Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa de 29.04.2021³⁵, confrontado com a questão de discernir “se o direito a indemnização por incumprimento contratual, relativo à cláusula de fidelização” tem (ou não) “autonomia, face ao direito ao recebimento do preço do serviço, em sentido restrito, que permita afastá-la do prazo de prescrição estabelecido pelo n.º 1, do art.º 10.º, da Lei n.º 23/96”, pronunciou-se no sentido de que “o prazo de prescrição estabelecido para a obrigação principal não pode deixar de abranger também a obrigação acessória”, expendendo a argumentação que se segue:

«Ora, o núcleo do contrato de prestação do serviço de telecomunicações entre a apelante e a apelada, o seu objeto, é constituído pela prestação do serviço e pela entrega do preço correspondente.

Estas são as prestações principais, prestação e contraprestação, a cargo de cada uma das partes no contrato.

A denominada “cláusula de fidelização”, a cujo incumprimento as partes associaram uma indemnização tabelar, por cláusula penal, em caso de incumprimento, constitui cláusula acessória daquele núcleo do contrato, podendo reconduzir-se a um preço indireto do serviço ou, pelo menos, configurar-se como um “auxiliar” do bom cumprimento da obrigação de pagamento do preço do serviço, mas sempre como obrigação acessória, lateral, da obrigação principal, porque fora do núcleo do contrato.

Na economia do contrato, a “cláusula de fidelização” só existe em função da prestação do serviço e da entrega do respetivo preço, não tendo

³⁵ Proferido no Processo n.º 46188/20.5YIPRT-A.L1-2, Relator: Orlando Nascimento, disponível em <http://www.dgsi.pt/>.

existência própria e autônoma, e só fazendo sentido enquanto fazendo parte do sinalagma serviço-preço.

Essa cláusula não tem autonomia por si própria, não lhe correspondendo uma contraprestação direta a ela dirigida.

Assim, núcleo do contrato e cláusula acessória também não podem ser separados em caso de incumprimento, em ordem a que ao núcleo do contrato corresponda um prazo prescricional de seis meses e à sua parte acessória corresponda um prazo prescricional de ...vinte (20) anos.

(...)

De outro modo, aportaríamos à incompreensível situação, em face dos valores em presença, de termos um prazo prescricional de seis meses para a obrigação principal e um prazo prescricional geral, de vinte anos (art.º 309.º do C. Civil) para a obrigação cuja existência só se justificava em face daquela.

Uma tal interpretação é, de todo, afastada pelo disposto no art.º 9.º, n.º 3, do C. Civil, nos termos do qual o intérprete deve presumir que o legislador consagrou as soluções mais acertadas.

Solução de todo desacertada seria aquela em que prescrito, decorridos seis meses, o direito ao recebimento do preço de um serviço de telecomunicações, o consumidor desses serviços continuasse adstrito ao cumprimento dos seus deveres acessórios daquela prestação e às consequências do seu incumprimento, durante vinte anos, assim esvaziando a ratio legis e o escopo prosseguido pela norma dos n.ºs 1 e 4, do art.º 10.º ao fixarem um curto prazo de prescrição e de propositura da ação/injunção.

Aliás, quanto à cláusula penal propriamente dita, ou seja, à indemnização, por violação da “cláusula de fidelização”, dispõe o art.º 810.º, n.º 2, do C. Civil, que a mesma segue a obrigação principal.»

2.2. Novidades face ao quadro normativo anterior

Finalizada a abordagem dos principais aspetos da regulação legal que transitam da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro para a NLCE, é chegado o momento de elencar e apreciar criticamente algumas das disposições inovatórias mais relevantes contidas no Anexo à Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto, as quais, por facilidade expositiva, arrumamos nos seguintes domínios³⁶:

- 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)*

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

Sempre que, por motivo não imputável ao utilizador final (e não apenas o “consumidor”), 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

³⁶ Não trataremos das situações de suspensão e extinção do serviço prestado a utilizadores finais não consumidores ou a consumidores, por iniciativa da empresa, disciplinadas, respetivamente, nos artigos 127.º e 128.º, por não encerrarem alterações significativas em relação aos regimes já previstos nos artigos 52.º a 52.º-A da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro.

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, ainda, 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).

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).

Especial ênfase merece, pela positiva, o preceito constante do n.º 5 do artigo 129.º, segundo o qual a indisponibilidade dos serviços, tal como caracterizada pelo n.º 1 do mesmo artigo, que, depois de reportada à empresa prestadora, se prolongue por um período superior a 15 dias confere ao utilizador final o direito de resolver o contrato sem qualquer custo³⁷.

Pelo contrário, salienta-se pela negativa a norma do artigo 130.º, de acordo com a qual “[q]ualquer discrepância significativa, continuada ou recorrente, entre o desempenho real dos serviços de comunicações eletrónicas, que não serviços de acesso à Internet 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

³⁷ *Vide*, com interesse, o artigo 120.º, n.º 2 e o Anexo III, A, 1) da NLCE.

termos da legislação nacional, nomeadamente, a prerrogativa de resolver o contrato sem qualquer custo”.

Com efeito, 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, os quais, por vezes, chegam mesmo aos centros de arbitragem de conflitos de consumo.

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 ignoramos, todavia, que, por força do disposto no n.º 1 do artigo 101.º do CECE³⁸, 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 (*Direitos dos utilizadores finais*) do CECE, sendo que o preceito normativo do artigo 130.º do Anexo à Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto 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.

³⁸ E o considerando (257) do CECE.

2.2.2. Alterações das condições contratuais pela empresa que oferece serviços (artigo 135.º)

Em termos próximos, mas não totalmente coincidentes, ao estabelecido no n.º 16 do artigo 48.º da revogada Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, dispõe o artigo 135.º, nos seus n.º 1, 3 e 5, que, 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: 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”³⁹; b) não tenham efeito negativo no utilizador final, nomeadamente as que sejam de carácter puramente administrativo ou relacionadas com o endereço do prestador⁴⁰; c) decorram diretamente da aplicação (imperativa, acrescentamos nós) de ato legislativo, nacional ou da União Europeia, ou de ato ou regulamento emanado da ANACOM.

Com o intuito de operarem tais alterações contratuais, as empresas notificam os utilizadores finais 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).

³⁹ Vide artigo 105.º, n.º 4 e o considerando (275) do CECE.

⁴⁰ De acordo com o n.º 2 do artigo 135.º, impende sobre a empresa prestadora dos serviços o ónus de demonstrar que cada uma das alterações ao contrato propostas nos termos do número anterior é realizada exclusivamente em benefício do utilizador final ou de natureza puramente administrativa sem efeitos negativos para o utilizador final.

Tendo sido recentemente anunciado pelas três principais empresas que prestam serviços de comunicações eletrónicas em território nacional o aumento dos preços das mensalidades em vigor na ordem dos 7,8%⁴¹, 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 do artigo ora sob apreciação.

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

Sem embargo de a epígrafe do artigo 133.º tomar a redação “Alterações relativas ao titular do contrato”, por estar em causa o reconhecimento legal de que um conjunto de circunstâncias supervenientes típicas, atinentes à esfera do consumidor, constituem motivos legítimos para a denúncia do contrato por aquele, cremos mais apropriada a referência a *alterações relativas a circunstâncias atinentes ao consumidor titular do contrato*.

Tecida esta consideração prévia, constatamos, desde logo, que o legislador, com este artigo 133.º, procurou amparar o consumidor que se vê confrontado, na pendência do contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas, com alguma(s) das situações que, *grosso modo* e numa primeira aproximação, podemos enumerar da seguinte forma: *alteração da residência permanente; emigração; desemprego involuntário; doença*.

⁴¹ Informação disponível no sítio na internet da MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A., no endereço <https://conteudos.meo.pt/meo/Documentos/Tarifarios/Novas-Condicoes-Contratuais-2023.pdf>, no sítio na internet da NOS Comunicações, S.A., no endereço <https://www.nos.pt/particulares/ajuda/Pages/atualizacaoaprecos.aspx>, e, ainda, no sítio na internet da Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A., no endereço <https://www.vodafone.pt/atualizacao-precos.html>.

Seria, contudo, redutor quedarmo-nos por esta mera exposição das situações relevantes que habilitam o consumidor a colocar, unilateralmente, termo ao contrato sem que haja lugar ao pagamento de encargos pela sua cessação antecipada, em derrogação do princípio *pacta sunt servanda* (artigo 406.º do Código Civil)⁴², até porque cada uma das situações encerra, em si mesma, um conjunto de pressupostos ou matizes cujo preenchimento e observância se mostram necessários para a produção do efeito extintivo do vínculo negocial.

Senão vejamos.

Nos termos da alínea a) do n.º 1 do artigo 133.º, a primeira das situações que pode legitimar a cessação unilateral do contrato por iniciativa do consumidor titular do contrato consiste na *alteração 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*⁴³.

Trata-se, porventura, da situação 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.

⁴² Do qual se podem extrair dois subprincípios: *i) o princípio da pontualidade*, de acordo com o qual os contratos têm de ser cumpridos, ponto por ponto, nos seus exatos termos; e *ii) o princípio da estabilidade do cumprimento dos contratos*, o qual determina a imodificabilidade ou intangibilidade do conteúdo contratual, i.e., as partes não podem modificar unilateralmente o conteúdo do negócio jurídico bilateral, exceto se houver consenso nesse sentido ou nos casos que a lei o admita.

⁴³ *Vide* considerando (276) do CECE.

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, radicadas, essencialmente, nos argumentos que ora se expõem: 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 convencionado⁴⁴.

Ora, com a expressa previsão legal da situação descrita sob alínea a) do n.º 1 do artigo 133.º, 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.

Já assim não se verifica em relação à situação descrita na alínea b) do mesmo número e artigo, na qual se prevê como razão atendível para a cessação unilateral do contrato por iniciativa do consumidor titular do contrato a

⁴⁴ 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, acessível *online* no endereço <https://repositorio-aberto.up.pt/handle/10216/131374>, 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, disponível em <http://www.cniacc.pt/>.

mudança imprevisível da habitação permanente do consumidor para país terceiro.

Por sua vez, no preceito da alínea c) do n.º 1 do artigo 133.º estabelece-se como situação legitimadora da destruição do vínculo negocial por decisão unilateral da parte mais débil a *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.*

A verificação do preenchimento dos pressupostos de que depende a invocação legítima deste fundamento para a cessação unilateral do contrato não pode dispensar uma leitura e interpretação em articulação com o Código do Trabalho (doravante “CT”)⁴⁵. 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)⁴⁶. 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)

⁴⁵ Lei n.º 7/2009, de 12 de fevereiro, sucessivamente alterado e atualmente com a redação em vigor que lhe foi conferida pela Lei n.º 1/2023, de 3 de janeiro.

⁴⁶ Mesmo que a decisão de despedimento com justa causa haja sido judicialmente impugnada pelo trabalhador, ao abrigo do competente processo, até que exista uma decisão do Tribunal de Trabalho, transitada em julgado, que se pronuncie no sentido da ilicitude do despedimento e o trabalhador, em substituição da reintegração no mesmo estabelecimento do empregador, sem prejuízo da sua categoria e antiguidade, opte pelo arbitramento de uma indemnização [cf. artigos 389.º, n.º 1, alínea b), 391.º e 392.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.

Acresce que, quer na situação prevista na alínea c) do n.º 1 do artigo 133.º, quer na situação delineada na alínea seguinte do mesmo número e artigo – *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* –, 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 relevante⁴⁷, 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).

Concluindo-se pelo preenchimento de alguma(s) das situações listadas no n.º 1 do artigo 133.º e querendo o consumidor colocar termo ao contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas, deverá fazê-lo através de comunicação escrita (onde se inclui a comunicação expedida por correio eletrónico) à empresa que presta os serviços, observando, para tal, uma antecedência mínima de 30 dias em relação à data de efetivação da cessação de produção de efeitos⁴⁸, carreando com tal ato ilocutório os

⁴⁷ 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).

⁴⁸ Como tal, não resulta prejudicado 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 refere no preceito do n.º 6), valendo, ainda, nesse período o sinalagma funcional.

seguintes comprovativos da(s) situação(ões) invocada(s), identificados no 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;

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.

Adicionalmente, para as situações específicas de desemprego involuntário e de incapacidade para o trabalho a que se referem as alíneas c) e d) do n.º 1, a quebra do rendimento mensal disponível, legalmente relevante, deve ser comprovada através de quaisquer meios de prova admissíveis em Direito, designadamente: declaração da entidade patronal do consumidor; declaração do centro de emprego ou da junta de freguesia do local da habitação permanente do consumidor; documento bancário (e.g. extrato de movimentos de conta à ordem) comprovativo da situação financeira do consumidor (n.º 5).

Isto posto, se é certo que, no artigo 133.º da NLCE, o legislador veio consagrar e conferir proteção jurídica a quatro situações típicas de alteração

das circunstâncias que tornam inexigível ao consumidor a manutenção da ligação à empresa que oferece serviços de comunicações eletrónicas, tal não prejudica que o outorgante mais fraco e desprotegido do contrato possa socorrer-se, em presença de situações análogas, do regime da alteração das circunstâncias (artigo 134.º) e, por essa via, arregar-se do direito à resolução do contrato ou à sua modificação segundo juízos de equidade⁴⁹.

Para tanto, terá a concreta situação, posterior à vinculação, que preencher os seguintes pressupostos positivos (artigo 437.º do Código Civil) – 1) a 5) – e negativo (artigo 438.º do Código Civil) – 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 verificou⁵⁰.

⁴⁹ De igual modo, o regime previsto no artigo 132.º, que disciplina a prorrogação automática do contrato após o decurso do período de fidelização (de que trataremos *infra*), não afasta a convocação do instituto da alteração das circunstâncias, nos termos dos artigos 437.º a 439.º do Código Civil.

⁵⁰ LUÍS MENEZES LEITÃO, *Direito das Obrigações – Vol. II – Transmissão e Extinção das Obrigações; Não Cumprimento e Garantias de Crédito*, 9.ª edição, Coimbra, Almedina, 2015, pp. 124 e ss.

2.2.4. Cessação antecipada do contrato fora dos casos previstos nos artigos 133.º e 134.º (artigo 136.º)

E se o consumidor titular de contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas decidir fazer cessar antecipadamente o contrato sem que, para tanto, goze de motivo legítimo, nos termos dos artigos 133.º e 134.º? Qual o regime aplicável? Assiste à empresa prestadora dos serviços o direito à cobrança de encargos pela cessação antecipada do contrato? Em caso afirmativo, como deve calcular-se o valor de tais encargos?

A resposta a todas as questões encontra-se, agora, plasmada no artigo 136.º, *maxime* no seu n.º 4⁵¹, nos termos do qual os encargos pela cessação antecipada do contrato com período de fidelização por iniciativa do consumidor 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;
- b)* Uma percentagem (e não a totalidade⁵²) das mensalidades vincendas, de acordo com as regras que a seguir se expõem.

Acompanhando preocupação manifestada pela ANACOM, entendemos que “a indexação dos encargos pela cessação antecipada do contrato às vantagens conferidas ao utilizador [tal como previsto na alínea a)] sem que exista um limite (objetivo) a essas vantagens (cujo valor é, na prática, o que a empresa lhe entender atribuir) importa o risco de que sejam cobrados

⁵¹ Aplicável a partir do dia 13.01.2023, por força das disposições conjugadas do n.º 1 do artigo 12.º e do n.º 1 do artigo 13.º do diploma que aprova a NLCE.

⁵² Como já decorria do preceito do n.º 12 do artigo 48.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, onde se dispunha que “[o]s encargos pela cessação antecipada do contrato com período de fidelização, por iniciativa do assinante, devem ser proporcionais à vantagem que lhe foi conferida e como tal identificada e quantificada no contrato celebrado, não podendo em consequência corresponder automaticamente à soma do valor das prestações vincendas à data da cessação”.

ao utilizador valores desproporcionalmente elevados, sem que haja uma forma objetiva de demonstrar essa desproporcionalidade”⁵³.

Já em relação ao limite estabelecido na alínea b), a NLCE vem, agora, definir expressamente os seguintes valores:

- 1) Tratando-se de um período de fidelização inicial,
 - a) 50 % do valor das mensalidades vincendas, se a cessação ocorrer durante o primeiro ano de vigência do período contratual;
 - b) 30 % do valor das mensalidades vincendas, se a cessação ocorrer durante o segundo ano de vigência do período contratual.
- 2) Tratando-se de um período de fidelização subsequente (“refidelização”),
 - a) 30 % do valor das mensalidades vincendas, se não houver alteração do lacete local instalado (i.e., do “percurso físico utilizado por sinais de comunicações eletrónicas que liga o ponto de terminação de rede nas instalações do utilizador final a um repartidor ou ao recurso equivalente na rede pública de comunicações eletrónicas fixas”⁵⁴);
 - b) Os limites previstos para o período de fidelização inicial, se houver alteração do lacete local instalado.

Por forma a tornar a aplicação deste regime mais inteligível, apresenta-se um exemplo prático⁵⁵:

⁵³ Parecer da ANACOM à Proposta de Lei n.º 6/XV/1.ª disponível *online* no seguinte endereço: <https://www.parlamento.pt/ActividadeParlamentar/Paginas/DetalleIniciativa.aspx?BID=121432>.

⁵⁴ Artigo 3.º, n.º 1, alínea r).

⁵⁵ Inspirado na apresentação vídeo “Fidelizações”, publicada em 13.01.2023, pela ANACOM, no seu canal de *Youtube* e disponível em <https://www.youtube.com/watch?v=GIVtfPHLlCU>.

Imagine-se que um consumidor celebrou um contrato com uma empresa que oferece serviços de comunicações eletrónicas, nos termos do qual ficou convencionado um período de fidelização inicial de 24 meses. Sucede que, a seis meses do término do período de fidelização, o consumidor titular do contrato decide denunciá-lo, sem motivo atendível para o efeito. A empresa havia oferecido a instalação dos serviços, com o valor de € 300,00 (trezentos euros) e o valor da mensalidade acordada era de € 50,00 (cinquenta euros).

Quid iuris?

1) Se se aplicar o critério da vantagem conferida ao consumidor, como tal identificada e quantificada no contrato celebrado, de forma proporcional ao remanescente do período de fidelização, temos que:

$€ 300,00/24 \text{ meses} = € 12,50/\text{mês}$. Logo, $€ 12,50 \times 6 \text{ meses}$ que faltava cumprir = € 75,00 (setenta e cinco euros).

2) Se se aplicar o critério da percentagem das mensalidades vincendas, temos que:

$6 \times € 50,00 = € 300,00$. 30% (porque a cessação ocorreu no segundo ano de vigência do período contratual) $\times € 300,00 = € 90,00$ (noventa euros).

O menor dos dois valores é € 75,00 (setenta e cinco euros), pelo que seria este o valor devido a título de encargos por cessação antecipada do contrato.

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

Os contratos de prestação de serviços de comunicações eletrónicas poderão, ainda, conhecer outra vicissitude, concretamente, a paralisação

temporária dos seus efeitos (suspensão), enquanto perdurar (n.º 2) alguma das situações que se elencam, a título meramente exemplificativo, no n.º 1 do artigo 137.º, a saber:

- 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.

Especificamente para a eventualidade descrita na alínea d)⁵⁶, o NLCE preceitua que a suspensão determinada com tal fundamento opera por comunicação do próprio titular do contrato ou de quem o represente, acompanhada de documento comprovativo da situação invocada (n.º 3).

Caso alguma(s) das situações listadas no n.º 1 do artigo 137.º (ou outra “alteração extraordinária das circunstâncias que determinaram a celebração do contrato por parte do consumidor”) se prolongue por mais de 180 dias, o contrato pode extinguir-se por caducidade, a requerimento do titular do contrato ou, no caso da alínea d) do n.º 1, de quem o represente (n.º 4).

Naturalmente, as situações de suspensão e, posteriormente, de caducidade do contrato contempladas nos n.ºs 1 e 4⁵⁷ não originam quaisquer encargos para o titular do contrato, nomeadamente encargos relacionados com a cessação antecipada do contrato (n.º 5)⁵⁸.

⁵⁶ Do n.º 1 e não “do número anterior”, como se refere, por manifesto lapso, na redação da norma do n.º 3 do artigo 137.º.

⁵⁷ E não do n.º 3, como se refere, por manifesto lapso, na redação da norma do n.º 5 do artigo 137.º.

⁵⁸ Como é óbvio, este preceito normativo só reveste de utilidade caso o vínculo negocial venha, de facto, a cessar por caducidade, pois, de outra forma, a mera suspensão nunca determinaria, ainda que em mera tese, a cobrança de encargos pela “cessação antecipada do contrato”.

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

Uma outra forma de extinção do contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas consiste na resolução por iniciativa do utilizador final, a qual poderá ter lugar sempre que se verificar um facto constitutivo desse direito potestativo, previsto na lei – nesta NLCE ou em outro ato legislativo ou regulamentar, emanado de órgãos ou autoridades nacionais ou da União Europeia – ou no negócio jurídico que liga as partes, nomeadamente uma situação de inadimplência. Verificado o pressuposto material de que depende o surgimento do direito de resolução, em momento prévio ao termo do período de fidelização, não pode, obviamente, ser exigido ao utilizador final o pagamento de quaisquer encargos com a cessação antecipada do contrato, salvo se o mesmo pretender conservar um equipamento terminal⁵⁹ subsidiado, situação em que a compensação não pode exceder os limites determinados nos n.ºs 2 e 3 do artigo 139.º⁶⁰. Eis o que determinam os n.ºs 1 e 2 do artigo 138.º⁶¹.

⁵⁹ Por *equipamento terminal* entende-se “qualquer produto ou componente que torne possível a comunicação ou seja concebido para ser ligado, direta ou indiretamente, seja por que meio for, a interfaces de redes públicas de comunicações eletrónicas” [artigo 3.º, n.º 1, alínea j)].

⁶⁰ Onde se estabelece que “[d]urante o período de fidelização, pela resolução do contrato e pelo desbloqueamento do equipamento, é proibida a cobrança de qualquer contrapartida de valor superior a: a) 100 % do valor do equipamento à data da sua aquisição ou posse, sem qualquer desconto, abatimento ou subsídição, no decurso dos primeiros seis meses daquele período, deduzido do valor já pago pelo utente, bem como de eventual crédito do consumidor face ao operador de comunicações móveis; b) 80 % do valor do equipamento à data da sua aquisição ou posse, sem qualquer desconto, abatimento ou subsídição, após os primeiros seis meses daquele período, deduzido do valor já pago pelo utente, bem como de eventual crédito do consumidor face ao operador de comunicações móveis; c) 50 % do valor do equipamento à data da sua aquisição ou posse, sem qualquer desconto, abatimento ou subsídição, no último ano do período de fidelização, deduzido do valor já pago pelo utente, bem como de eventual crédito do consumidor face ao operador de comunicações móveis” (n.º 2) e, bem assim, que “[s]e o utilizador final optar por reter o equipamento terminal associado no momento da celebração do contrato, qualquer compensação devida não pode exceder o limite do seu valor *pro rata temporis* previsto no número anterior, acordado no momento da celebração do contrato ou a parte remanescente da tarifa de serviço até ao termo do contrato, consoante o montante que for menor” (n.º 3).

⁶¹ *Vide* artigo 105.º, n.º 6 e o considerando (263) do CECE.

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, pelo consumidor, sem prejuízo, claro, do exercício de tais direitos pelas vias tradicionais (n.º 5). Em cumprimento do ditame plasmado no 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»⁶², a que ficam sujeitas as empresas prestadoras dos serviços de comunicações eletrónicas, cuja implementação e entrada em funcionamento operará em duas fases, nos seguintes termos (artigo 9.º da Portaria n.º 284/2022, de 28 de novembro):

a) Na primeira fase de funcionamento da nova Plataforma, já em curso, é disponibilizada a funcionalidade de cessação de contratos de comunicações eletrónicas por via de denúncia, nos termos do artigo 136.º;

b) Na segunda fase de funcionamento, implementada até 30 de setembro de 2023, serão disponibilizadas as funcionalidades de suspensão (nos termos do artigo 137.º), de cessação por caducidade ou resolução (nos termos dos artigos 137.º e 138.º, respetivamente) e de comunicação do óbito dos titulares dos contratos de comunicações eletrónicas.

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

⁶² Acessível *online* no endereço <https://www.cessacaodecontratos.pt/>.

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.

2.2.7. *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)⁶³.

Antes de se verificar a prorrogação automática do contrato, a empresa deve informar o utilizador final, de forma clara, atempada e num suporte duradouro⁶⁴, 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).

⁶³ Vide artigo 105.º, n.º 3 e o considerando (274) do CECE.

⁶⁴ Por *suporte duradouro* entende-se “qualquer instrumento passível de integrar a definição prevista na alínea v) do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro”, que estabelece o regime jurídico dos contratos celebrados à distância e dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, transpondo para a ordem jurídica nacional a Diretiva n.º 2011/83/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores. Sucessivamente alterado, este diploma vigora com a redação que lhe foi conferida pela NLCE. Nos termos da alínea v) do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, *suporte duradouro* é “qualquer instrumento, designadamente o papel, a chave Universal Serial Bus (USB), o Compact Disc Read-Only Memory (CD-ROM), o Digital Versatile Disc (DVD), os cartões de memória ou o disco rígido do computador, que permita ao consumidor ou ao fornecedor de bens ou prestador do serviço armazenar informações que lhe sejam pessoalmente dirigidas, e, mais tarde, aceder-lhes pelo tempo adequado à finalidade das informações, e que possibilite a respetiva reprodução inalterada”.

2.2.8. *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 mudança⁶⁵, 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).

Em termos análogos aos que se estabelecem para os processos de portabilidade de números⁶⁶, 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).

⁶⁵ Vide considerando (277) do CECE.

⁶⁶ Previsto e disciplinado no artigo 141.º da NLCE.

2.3. Considerações finais

Atalhando considerações numa análise crítica à Nova Lei das Comunicações Eletrónicas que já vai longa, quedar-nos-emos por duas derradeiras observações que reputamos de significativa relevância prática.

Em primeiro lugar, vemos com preocupação que, ao contrário do que se dispunha na Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro [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 –, com a NLCE 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.

A par da revisão da redação, menos conseguida, de algumas disposições e de algumas remissões que contêm lapsos, entendemos que este é um aspeto que urge reequacionar, atenta a importância da conservação da gravação telefónica relativa à celebração do contrato de prestação de serviços de comunicações eletrónicas para reconstituir, em termos exatos, a proposta que foi apresentada pelo prestador (e aceite pelo consumidor) e aquilatar do efetivo cumprimento dos deveres de comunicação e de informação, previstos nos artigos 5.º e 6.º da LCCG e nos artigos 4.º e 5.º do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, nos contratos concluídos através de contacto telefónico.

Em segundo e último lugar, importa notar que, 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 serviços⁶⁷, em razão de falta de conformidade da prestação

⁶⁷ Por *pacote de serviços* entende-se “uma oferta que inclui, pelo menos, um serviço de acesso à Internet ou um serviço de comunicações interpessoais com base em números acessível ao público, bem como outros serviços ou equipamentos terminais, sempre que os elementos que compõem essa oferta sejam fornecidos ou comercializados pela mesma empresa, como oferta única, com um preço único e uma fatura única, no âmbito do mesmo contrato ou de contratos mistos ou coligados”

realizada com o convenicionado ou indisponibilidade do serviço⁶⁸, esse direito é extensível a todos os elementos do pacote (artigo 114.º, n.º 2).

[artigo 3.º, n.º 1, alínea ff)]. *Vide*, também, com interesse, o artigo 107.º, n.º 2 e o considerando (283) do CECE.

⁶⁸ Nos termos do artigo 129.º, n.º 5. Também aqui, à semelhança do que se verifica em relação a outros preceitos normativos, o legislador não curou de primar pelo rigor técnico-jurídico na referência a “motivos de incumprimento do contrato pela empresa que oferece os serviços ou pelo vendedor, incluindo *falha* na oferta” [itálico nosso].

Data  **enia**

REVISTA JURÍDICA DIGITAL

ISSN 2182-6242

Ano 11 • N.º 14 • fevereiro 2023

