

nova Lei das Comunicações Eletrónicas

Lei n.º16/2022, de 16 de agosto



Destques

O presente documento não dispensa a consulta do diploma

Duração dos contratos

Períodos de fidelização possíveis nos termos da LCE*

6, 12 e 24 meses

IMPORTANTE:

As empresas estão obrigadas a disponibilizar ofertas sem fidelizações.

*A nova LCE mantém os períodos de fidelização atualmente existentes.

Indisponibilidade de serviço por mais de 24 horas...

..não imputável ao consumidor

Obriga a empresa a reembolsar ou a creditar na fatura/no saldo o valor correspondente ao tempo em que o serviço esteve indisponível.

Possibilidade de rescisão antecipada do contrato

sem encargos, nas seguintes situações:

- Alteração de residência permanente quando não for possível ao operador assegurar a prestação do serviço contratado ou de serviço equivalente;
- Desemprego involuntário ou incapacidade para o trabalho, incluindo doença, superior a 60 dias que impliquem perda de rendimentos igual ou superior a 20%;
- Mudança imprevisível de habitação permanente para outro país.

Alterações contratuais propostas pela empresa



O consumidor tem o direito a resolver o contrato sem quaisquer encargos...

exceto quando essas alterações:

- Forem benéficas; ou
- Não tenham efeitos negativos; ou
- Decorram da aplicação da lei ou de ato da ANACOM.

Denúncia do contrato durante o período de fidelização (1/2)

novas fórmulas de cálculo

Em caso de cessação antecipada por iniciativa do consumidor, **tem lugar o pagamento de encargos que não podem exceder o menor dos seguintes valores :**

- a) A vantagem conferida ao consumidor tal como prevista no contrato de forma proporcional ao remanescente do período de fidelização;
- b) Uma percentagem das mensalidades vincendas, de acordo com as regras seguintes.

Denúncia do contrato durante o período de fidelização (2/2)

novas fórmulas de cálculo

Tratando-se de um período de fidelização inicial:

- 50% do valor das mensalidades vincendas se a cessação ocorrer no primeiro ano de vigência do contrato; ou
- 30% do valor das mensalidades vincendas se a cessação ocorrer no segundo ano de vigência do contrato.

Tratando-se de fidelizações subsequentes:

- Existindo alteração do lacete local instalado, aplicam-se os mesmos limites aplicáveis no período de fidelização inicial;
- Não existindo alteração do lacete local instalado, 30% do valor das mensalidades vincendas.

Suspensão e caducidade do contrato



O consumidor pode pedir a suspensão do contrato **sem encargos, por exemplo, nas situações de:**

- Perda do local onde os serviços são prestados;
- Alteração de residência para fora do território nacional;
- Ausência da residência motivada por cumprimento de pena de prisão;
- Ausência da residência por incapacidade, doença prolongada ou estado de dependência de cuidados prestados ou a prestar por terceira pessoa;
- Situação de desemprego ou de baixa médica.

Caso a situação se prolongue por mais de 180 dias, o consumidor pode pedir a caducidade do contrato.

WAP Billing*



(Cobrança de bens ou serviços de terceiros)

Ao abrigo da nova LCE, só podem ser exigidos pagamentos que sejam prévia, expressa e especificamente autorizados pelo consumidor.

Esta norma vai ao encontro da Recomendação da ANACOM de 02.11.2017.

*Mecanismo que permite a compra de conteúdos a partir de páginas WAP (*Wireless Application Protocol*), que são cobrados diretamente na fatura ou descontados no saldo (no caso dos pré-pagos).

Plataforma de cessação de contratos

Nova ferramenta digital que irá permitir aos consumidores:

- Solicitar informações sobre os contratos em execução;
- Submeter pedidos de cessação de contratos.



- Entrada em vigor - 14 de novembro de 2022*

Exceto as regras relativas ao cálculo dos encargos em caso de denúncia, que serão aplicáveis a partir de 13 de janeiro de 2023.

***Algumas normas relacionadas com segurança das redes e serviços e com a fiscalização entraram em vigor a 17 de agosto (dia seguinte à publicação da Lei).**

Consulte a Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto em:

<https://dre.pt/dre/detalhe/lei/16-2022-187481298>



DIREÇÃO-GERAL DO CONSUMIDOR

Praça Duque de Saldanha, nº 31 - 1069-013 Lisboa

Telefone: 21 356 46 00 - Email : dgc@dg.consumidor.pt

Linha Atendimento ao Consumidor: 213 564 650

agosto 2022