

À
Agência Reguladora Multissetorial da Economia –
ARME

Praia – Ilha de Santiago

V/Ref.: De: N/Refª. 138/Dir/2020 Data: 14/08/2020

Assunto:

**CONSULTA PÚBLICA: Regulamento das Promoções nos serviços das
Comunicações Eletrónicas**

**CONSULTA PÚBLICA DO “Regulamento das Promoções nos serviços
das Comunicações Eletrónicas”**

Jurista:

Éder Alfredo Andrade Brito

ADECO, agosto de 2020

Questão 1. Em sua opinião, qual é a pertinência da Regulamentação das promoções?

A Associação para Defesa do Consumidor (ADECO) entende que a utilização da estratégia promocional por parte das operadoras de telecomunicações deverá ser devidamente regulamentada, sob pena da ausência de uma disciplina legal fomentar práticas comerciais restritivas da leal concorrência e afrontar os direitos do consumidor.

A ausência de uma formulação legal precisa na regulação das práticas comerciais promocionais referentes ao mercado de telecomunicações, como a alteração dos preços tradicionais dos serviços, e a adoção e a utilização do sistema de pacotes pós-pagos e pré-pagos, têm promovido desajustamentos nas relações comerciais existentes entre as operadoras e os consumidores.

O formato promocional utilizado, em norma, pelas operadoras de telecomunicações induz, diversas vezes, em erro o consumidor acerca da origem do serviço contratado. O consumidor, por falta de informação clara e concisa, desconhece se se trata de uma promoção ou de um tarifário, visto a promoção não estar devidamente caracterizado.

Os serviços contratados em condição promocional muitas vezes apresentam uma qualidade inferior ao serviço efetivo, o que a associação tem reprovado. A ausência de um período temporal pré-definido para a execução do serviço promocional e seu real prolongamento por tempo indeterminado, também, induz em erro o consumidor que o entende como um novo tarifário mais benéfico, gerando expectativas relativamente à utilização do serviço promocional.

Consequentemente, a associação considera que, a regulamentação das promoções é necessária para criar um ambiente mais favorável ao desenvolvimento do mercado das telecomunicações, tanto para garantir a concorrência leal entre as operadoras de mercado como para assegurar o respeito aos direitos do consumidor, mormente à informação, à publicidade não enganosa e à qualidade do serviço prestado.

Questão 2. Concorda com o prazo estipulado na proposta de regulamento para comunicação ao Regulador? Caso não concordar, justifique?

“Todas as promoções devem ser comunicadas à ARME 8 (oito) dias uteis antes da sua veiculação ao público para efeitos de apreciação”.

Relativamente ao disposto no artigo 5º, n.º 2 do regulamento das promoções, a Associação para Defesa do Consumidor (ADECO) não tem quaisquer objeções.

Questão 3. O Regulamento apresentado dispõe de apenas 8 (oito) artigos, concorda com a estrutura do Regulamento? Tem alguma proposta?

Relativamente à estrutura do Regulamento, a Associação para Defesa do Consumidor (ADECO) não tem quaisquer objeções.

Questão 4. Existem outros aspetos não constantes no regulamento que deveriam ter sido equacionados? Em caso afirmativo, indique-os.

Sim, a Associação para Defesa do Consumidor (ADECO) tem as seguintes sugestões:

1. Recomenda que todas as operadoras de telecomunicações tenham nos seus sites e nos seus aplicativos uma área cliente, com um formato do contrato oficial contendo as principais informações sobre a oferta promocional contratada, incluindo alterações nas condições dos serviços e promoções a expirar.
2. Considera importante uma previsão que exponha a importância das informações constantes das ofertas de serviço promocionais serem repassadas ao público de forma clara e suficiente relativamente às condições de contratação, prestação, alteração, extinção e rescisão, principalmente dos preços realmente cobrados. Que seja mais abrangente do que o disposto no n.º 1 do artigo 5º.
3. Entende que, a previsão existente no n.º 3, do artigo 3º do diploma, contenha ainda os seguintes critérios que deverão ser devidamente cumpridos pelas operadoras de telecomunicações no momento da disponibilização das informações das ofertas promocionais no site da operadora:
 - a) *a disponibilização da lista integral, a partir de um atalho na página inicial do seu site, na qual conste exatamente a identificação das ofertas*

- promocionais pelo nome e descrevendo devidamente o âmbito da promoção;*
- b) *a disponibilização da oferta promocional de forma detalhada, acompanhado dos preços reais.*
4. A associação compreende como essencial uma previsão que estabeleça a obrigatoriedade de aquando da adesão do consumidor às promoções, serem repassadas, de preferência por meio de mensagens SMS ou mensagem eletrónica email, as seguintes informações:
- a) *o período de validade da oferta promocional;*
- b) *a data de início e de término da promoção;*
- c) *a qual serviço efetivo ou plano tarifário a promoção está vinculada.*
5. A associação observa como necessária as operadoras comunicarem com uma antecedência de, pelo menos, 30 (trinta) dias, de preferência por meio de mensagem SMS ou mensagem eletrónica email, as seguintes informações:
- a) *a alteração ou extinção das promoções.*
6. A associação entende que as operadoras adotam a estratégia promocional (como preços mais reduzidos) para atrair novos clientes. A associação recomenda uma previsão que estabeleça que qualquer consumidor, novo ou antigo, tenha direito a aderir a quaisquer promoções anunciadas por uma operadora de telecomunicações, sem que valham somente para os novos clientes.

Atenciosamente

Presidente do Conselho da Direção

pl Alizia Zago

-/Marco António do Rosário Santos Cruz/-



Jurista

[Handwritten signature]

-/Éder Alfredo Andrade Brito/-