

REGULAMENTO DE EXECUÇÃO (UE) 2019/2243 DA COMISSÃO**de 17 de dezembro de 2019****que 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****(Texto relevante para efeitos do EEE)**

A COMISSÃO EUROPEIA,

Tendo em conta o Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia,

Tendo em conta 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 ⁽¹⁾, nomeadamente o artigo 102.º, n.º 3,

Considerando o seguinte:

- (1) A fim de identificar os principais elementos do resumo do contrato que os fornecedores de serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público devem facultar aos consumidores, às microempresas, às pequenas empresas e às organizações sem fins lucrativos, nos termos do artigo 102.º, n.ºs 1 e 2, da Diretiva (UE) 2018/1972, deve ser estabelecido um modelo com os elementos principais desse resumo. O resumo do contrato deve ser fácil de ler, de compreender e de comparar e ter uma estrutura e um formato comuns.
- (2) As informações constantes do resumo do contrato, quer sejam disponibilizadas em formato impresso ou eletrónico, devem cumprir os requisitos de acessibilidade pertinentes estabelecidos na legislação da União que harmoniza os requisitos de acessibilidade aos produtos e serviços, nomeadamente na Diretiva (UE) 2019/882 do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽²⁾.
- (3) O resumo do contrato deve cumprir os deveres decorrentes da legislação de defesa do consumidor, nomeadamente a Diretiva 93/13/CEE do Conselho ⁽³⁾, a Diretiva 2005/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽⁴⁾ e a Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽⁵⁾. De igual modo, deve ser conforme com os direitos e deveres decorrentes da legislação de proteção de dados pessoais, como o Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽⁶⁾.
- (4) A fim de facilitar a leitura, o resumo do contrato não deve, salvo casos devidamente justificados, exceder o equivalente a uma página A4 impressa num tipo de letra facilmente legível. No caso de serviços agrupados, não deve exceder três páginas A4 impressas num tipo de letra facilmente legível. Por motivos de acessibilidade de consumidores com deficiência, pode justificar-se uma extensão maior. A fim de assegurar a comparabilidade das ofertas de serviços de comunicações eletrónicas, o esquema de apresentação do resumo do contrato deve incluir rubricas claramente distintas, sob as quais devem ser agrupados os diferentes elementos. Para facilitar a rápida identificação e a compreensão das informações importantes pelos consumidores, os elementos de cada rubrica devem ser descritos utilizando frases curtas. A fim de melhorar a legibilidade e facilitar a impressão, deve ser deixado espaço suficiente entre o texto e as margens do resumo do contrato.

⁽¹⁾ JO L 312 de 17.12.2018, p. 36.

⁽²⁾ Diretiva (UE) 2019/882 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de abril de 2019, relativa aos requisitos de acessibilidade dos produtos e serviços (JO L 151 de 7.6.2019, p. 70).

⁽³⁾ Diretiva 93/13/CEE do Conselho, de 5 de abril de 1993, relativa às cláusulas abusivas nos contratos celebrados com os consumidores (JO L 95 de 21.4.1993, p. 29).

⁽⁴⁾ Diretiva 2005/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de maio de 2005, relativa às práticas comerciais desleais das empresas face aos consumidores no mercado interno e que altera a Diretiva 84/450/CEE do Conselho, as Diretivas 97/7/CE, 98/27/CE e 2002/65/CE e o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho (JO L 149 de 11.6.2005, p. 22).

⁽⁵⁾ Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores, que altera a Diretiva 93/13/CEE do Conselho e a Diretiva 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho e que revoga a Diretiva 85/577/CEE do Conselho e a Diretiva 97/7/CE do Parlamento Europeu e do Conselho (JO L 304 de 22.11.2011, p. 64).

⁽⁶⁾ Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE (JO L 119 de 4.5.2016, p. 1).

- (5) A legibilidade de um tipo de letra depende de vários fatores, entre os quais a relação entre a distância de visualização, a altura dos caracteres e a facilidade de aumentar o tamanho da letra em textos disponibilizados eletronicamente. Quando lido a curta distância, um tipo de letra de tamanho não inferior a dez pontos é normalmente considerado de fácil leitura por muitos consumidores. As rubricas devem distinguir-se claramente do restante texto, por exemplo pelo tamanho de letra superior. Podem utilizar-se tipos de letra comuns, sem serifa, para melhorar a legibilidade. A legibilidade deve ser igualmente assegurada por um contraste suficiente, ao nível das práticas mais avançadas, entre o tipo de letra e o fundo, em especial se forem utilizadas cores.
- (6) Embora, por norma, o resumo do contrato deva ser apresentado usando um tipo de letra de tamanho não inferior a dez pontos, os canais ou os dispositivos eletrónicos utilizados na venda de serviços de comunicações eletrónicas, tais como serviços pré-pagos vendidos principalmente por retalhistas, podem exigir que se diminua a dimensão do resumo do contrato, por exemplo de molde a que este se adeque à embalagem ou ao dispositivo. Os serviços pré-pagos são, por vezes, vendidos em embalagens cujas dimensões tornariam impraticável a utilização de um tipo de letra de dez pontos.
- (7) As informações de cariz obrigatório devem ser apresentadas diretamente no resumo do contrato e não por referência a outras fontes de informação, salvo exceções explícitas nas instruções de preenchimento do resumo. A utilização de elementos visuais, tais como símbolos, ícones e gráficos, ou de hiperligações ou janelas instantâneas (*pop-ups*), não deve prejudicar a legibilidade nem ser intrusiva a ponto de poder desviar a atenção do consumidor do conteúdo do resumo. Este conteúdo deve centrar-se nas informações essenciais de que os consumidores necessitam para comparar propostas e tomar decisões informadas,
- (8) Deve evitar-se a utilização de linguagem especializada, jargão técnico e acrónimos.
- (9) A descrição dos serviços de forma normalizada é de grande importância para os consumidores. Devem ser especificados os serviços incluídos no resumo do contrato e os volumes incluídos em cada período de faturação, se for caso disso. Os volumes devem referir a quantidade de chamadas, mensagens e dados incluídos no serviço, incluindo a política de utilização responsável de itinerância aplicada pelo fornecedor, se for caso disso. As chamadas devem ser medidas em minutos ou segundos, de acordo com as informações pré-contratuais prestadas pelo fornecedor de serviços, as mensagens, pelo seu número, e os dados, em megabytes ou gigabytes, consoante o caso.
- (10) O resumo do contrato deve fornecer informações que permitam ao consumidor contactar o fornecedor dos serviços, especialmente em caso de queixa. Essas informações podem incluir, além de um endereço de correio eletrónico ou de um número de telefone, a possibilidade de preencher formulários na Internet ou outros tipos de contacto direto.
- (11) Os serviços de comunicações eletrónicas devem ser descritos de modo claro, devendo ser indicadas as suas características principais. Se for caso disso, o tipo de equipamento deve ser descrito.
- (12) O artigo 4.º, n.º 1, alínea d), do Regulamento (UE) 2015/2120 do Parlamento Europeu e do Conselho ⁽⁷⁾ obriga a que os contratos que incluam serviços de acesso à Internet forneçam igualmente explicações claras e compreensíveis sobre o débito mínimo, o débito normalmente disponível, o débito máximo e o débito anunciado para descarregamentos e carregamentos, no caso de redes fixas, ou sobre a estimativa do débito máximo e do débito anunciado para descarregamentos e carregamentos, no caso de redes móveis. O artigo 102.º, n.º 3, alínea f), da Diretiva (UE) 2018/1972 obriga à inclusão de um resumo dessas informações no resumo do contrato. O resumo do contrato deve incluir o débito mínimo, o débito normalmente disponível e o débito máximo para descarregamentos e carregamentos dos serviços de acesso à Internet, no caso de redes fixas, e o débito máximo estimado para descarregamentos e carregamentos dos serviços de acesso à Internet, no caso de redes móveis.

⁽⁷⁾ Regulamento (UE) 2015/2120 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, que 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 e o Regulamento (UE) n.º 531/2012 (JO L 310 de 26.11.2015, p. 1).

- (13) O artigo 4.º, n.º 1, alínea e), do Regulamento (UE) 2015/2120 obriga a que os contratos que incluam serviços de acesso à Internet forneçam explicações claras e compreensíveis das medidas corretivas à disposição dos utilizadores, nos termos do direito nacional, em caso de discrepância entre o desempenho real do serviço de acesso à Internet e o desempenho indicado no contrato. O artigo 102.º, n.º 3, alínea f), da Diretiva (UE) 2018/1972 obriga à inclusão de um resumo dessas explicações no resumo do contrato. O resumo do contrato deve incluir um resumo das medidas corretivas à disposição do consumidor (utilizador), nos termos do direito nacional, em caso de discrepância entre o desempenho real do serviço de acesso à Internet e o desempenho indicado no contrato, no tocante a débitos ou a outros parâmetros de qualidade do serviço.
- (14) As informações sobre preços devem incluir o preço de ativação aplicável, os encargos recorrentes ou associados ao consumo, tais como o preço por período de faturação e por mês, por razões de comparabilidade, os eventuais descontos e, se for caso disso, o preço do equipamento. Se forem aplicados preços promocionais, tal deve ser claramente indicado, incluindo o período de validade do desconto e o preço total sem a promoção. As informações sobre as tarifas não incluídas no preço recorrente podem ser extensas, pelo que deve bastar que se indique no resumo que essas informações estão disponíveis separadamente, enquanto parte da informação pré-contratual completa, por exemplo por via eletrónica.
- (15) As informações sobre as condições de rescisão, apresentadas na rubrica «Duração, renovação e rescisão do contrato», devem referir-se à rescisão do contrato, incluindo no caso das ofertas agregadas, por termo de vigência e rescisão antecipada, se aplicável ao abrigo do direito nacional e da União, devendo incluir as taxas devidas pela rescisão antecipada e informações relativas ao desbloqueamento do equipamento terminal.
- (16) Se as informações sobre diferentes produtos e serviços ao dispor de utilizadores finais com deficiência forem extensas e variáveis, poder-se-á indicar no resumo do contrato que estas informações pormenorizadas estão disponíveis separadamente, por exemplo por via eletrónica.
- (17) Os fornecedores de serviços podem incluir informações adicionais de comunicação obrigatória, nos termos do direito da União ou do direito nacional, antes de o consumidor ficar vinculado por um contrato ou proposta equivalente, na secção facultativa dedicada a outras informações pertinentes. Tal poderá incluir, por exemplo, informações sobre a mudança de fornecedor, a segurança, o tratamento de dados pessoais, o consumo de energia ou a pegada de carbono. Se os Estados-Membros exercerem o seu direito de manterem ou introduzirem na sua legislação nacional disposições relativas a aspetos não abrangidos pelo artigo 102.º da Diretiva (UE) 2018/1972, os fornecedores de serviços podem incluir as informações em causa nesta secção facultativa.
- (18) Nos termos do artigo 123.º da Diretiva (UE) 2018/1972, a Comissão analisa periodicamente a aplicação do presente regulamento de execução no âmbito do relatório sobre a aplicação da parte III, título III, da mesma diretiva.
- (19) O Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Eletrónicas foi consultado.
- (20) As medidas previstas no presente regulamento estão em conformidade com o parecer do Comité das Comunicações,

ADOTOU O PRESENTE REGULAMENTO:

Artigo 1.º

Modelo de resumo do contrato

Os fornecedores de serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, que não os serviços de transmissão utilizados para a prestação de serviços máquina a máquina, devem usar o modelo estabelecido na parte A do anexo para disponibilizarem o resumo do contrato, seguindo, para tal, as instruções fornecidas na parte B do anexo.

*Artigo 2.º***Apresentação do conteúdo**

1. O resumo do contrato não pode, salvo casos devidamente justificados, exceder o equivalente a uma página A4 impressa. Se um contrato agrupar serviços ou serviços e equipamento terminal, incluindo, pelo menos, um serviço de acesso à Internet ou um serviço de comunicações interpessoais com base em números acessível ao público, o resumo do contrato não pode, salvo casos devidamente justificados, exceder o equivalente a três páginas A4 impressas.
2. As informações incluídas no resumo do contrato devem ser apresentadas de acordo com a ordem de rubricas que consta do anexo, em formato vertical. O tipo de letra utilizado deve permitir a fácil leitura do texto. O tamanho da letra não pode ser inferior a dez pontos. Em casos devidamente justificados, o tamanho da letra pode ser reduzido; nesses casos, deve ser prevista a possibilidade de ampliar o resumo do contrato por via eletrónica ou de o receber num tamanho de letra não inferior a dez pontos, mediante pedido.
3. O conteúdo do resumo do contrato deve ser facilmente legível, apresentando um contraste suficiente entre o tipo de letra e o fundo, em especial se forem utilizadas cores. Os elementos visuais não podem sobrepor-se ao texto.
4. O resumo do contrato deve ser redigido numa linguagem de fácil leitura e compreensão pelos consumidores e centrar-se nas informações essenciais de que os consumidores necessitam para comparar propostas e tomar decisões informadas.
5. As rubricas devem ser claramente distinguíveis do restante texto.

*Artigo 3.º***Entrada em vigor e aplicação**

O presente regulamento entra em vigor no vigésimo dia seguinte ao da sua publicação no *Jornal Oficial da União Europeia*.

O presente regulamento é aplicável a partir de 21 de dezembro de 2020.

O presente regulamento é obrigatório em todos os seus elementos e diretamente aplicável em todos os Estados-Membros.

Feito em Bruxelas, em 17 de dezembro de 2019.

Pela Comissão
A Presidente
Ursula VON DER LEYEN

ANEXO

Modelo de resumo do contrato**PARTE A — Modelo**

[Nome do serviço]

[Fornecedor/logótipo do fornecedor]

[Contacto]

Resumo do contrato

- O presente resumo do contrato descreve os principais elementos desta oferta de serviço, nos termos exigidos pela legislação da UE ⁽¹⁾.
- Este resumo facilita a comparação entre ofertas de serviços.
- Informação completa sobre o serviço é disponibilizada noutros documentos.

Serviços e equipamento

[...]

Débitos do serviço de Internet e medidas corretivas

[...]

Preços

[...]

Duração, renovação e cessação do contrato

[...]

Funcionalidades para os utilizadores finais com deficiência

[...]

Outras informações importantes

[...]

⁽¹⁾ Artigo 102.º, n.º 3, da Diretiva (UE) 2018/1972 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de dezembro de 2018, que estabelece o Código Europeu das Comunicações Eletrónicas (JO L 321 de 17.12.2018, p. 36).

PARTE B — Instruções de preenchimento do modelo de resumo do contrato

O serviço ou a designação comercial do(s) serviço(s) de comunicações eletrónicas oferecido(s) deve ser indicado imediatamente acima do título «Resumo do contrato». O nome do fornecedor deve ser indicado imediatamente a seguir ao nome do(s) serviço(s) de comunicações eletrónicas. O fornecedor pode inserir o seu logótipo à direita do título «Resumo do contrato». As três frases introdutórias são parte integrante do resumo do contrato e não podem ser alteradas.

O nome, o endereço e as informações de contacto direto do fornecedor de serviço e, se forem diferentes, as informações de contacto direto para quaisquer reclamações devem ser incluídas abaixo do nome do fornecedor. O resumo do contrato deve ser datado.

Se o contrato não incluir a disponibilização de equipamento terminal, a referência a equipamento sob o título «Serviço(s) e equipamento» deve ser suprimida ou assinalada como não aplicável. Se o contrato não incluir serviço de acesso à Internet, a secção «Débito do serviço de acesso à Internet e medidas corretivas» deve ser suprimida ou assinalada como não aplicável. Se não forem fornecidas outras informações, a secção «Outras informações pertinentes» deve ser suprimida ou assinalada como não aplicável.

Na parte A é utilizado um tipo de letra em itálico para esclarecer que as rubricas e informações conexas acima mencionadas não possuem sempre carácter obrigatório. Os parêntesis retos utilizados na parte A devem ser substituídos pela informação exigida.

Secção «Serviços e equipamento»

Descrição das principais características do(s) serviço(s) de comunicações eletrónicas, por exemplo, telefonia vocal fixa, telefonia vocal móvel, acesso móvel à Internet, acesso fixo à Internet, serviço de transmissão para emissão televisiva ou serviços de comunicações interpessoais independentes do número. No caso de ofertas agregadas em conformidade com o artigo 107.º da Diretiva (UE) 2018/1972, devem ser igualmente descritos, quando aplicável, o tipo de equipamento terminal e os serviços oferecidos, tais como pacotes de televisão, serviços de vídeo a pedido ou outros serviços multimédia. No caso de serviços de transmissão para emissão televisiva e de ofertas agregadas que incluam esses serviços, podem ser descritos os tipos de pacotes de televisão oferecidos, se não for possível enumerar todos os canais incluídos no pacote. Nas ofertas agregadas, os serviços devem ser enumerados segundo a ordem estabelecida no presente parágrafo. A descrição deve incluir, quando aplicável, o volume ou a quantidade de chamadas, mensagens e dados, bem como a política de utilização responsável de itinerância aplicada pelo fornecedor de serviços.

Secção «Débitos do serviço de Internet e medidas corretivas»

Se o serviço incluir acesso à Internet, deve incluir-se um resumo das informações exigidas nos termos do artigo 4.º, n.º 1, alíneas d) e e), do Regulamento (UE) 2015/2120. Tal inclui, no caso de serviços fixos de acesso à Internet, o débito mínimo, o débito normalmente disponível e o débito máximo para descarregamentos e carregamentos, e, no caso de serviços móveis de acesso à Internet, a estimativa do débito máximo para descarregamentos e carregamentos. Deve ser incluído um resumo das medidas corretivas à disposição do consumidor nos termos da legislação nacional em caso de discrepância, contínua ou recorrente, entre o desempenho real do serviço de acesso à Internet, no que se refere a débitos ou a outros parâmetros de qualidade do serviço, e o desempenho indicado no contrato.

Secção «Preços»

No que se refere aos serviços de comunicações eletrónicas fornecidos contra pagamento direto, esta secção deve incluir os preços de ativação do serviço e os encargos recorrentes ou associados ao consumo.

No caso dos contratos de assinatura, deve ser indicado o preço periódico, incluindo todos os impostos, por período de faturação e, se este não for mensal, também o preço por mês. Quaisquer preços fixos adicionais, como os referentes à ativação do serviço e, quando aplicável, o preço do equipamento, devem ser indicados, o mesmo se aplicando a quaisquer descontos temporários, quando aplicáveis.

Quando aplicável, devem ser indicados no resumo do contrato os encargos associados ao consumo uma vez excedidos os volumes incluídos no preço periódico. Quando aplicável, deve indicar-se que as informações sobre as tarifas relativas a serviços adicionais não incluídas nos preços periódicos estão acessíveis separadamente.

Se o serviço for fornecido sem pagamento direto, mas os utilizadores estiverem sujeitos a determinadas obrigações como condição de serviço, esse facto deve ser indicado.

Secção «Duração, renovação e cessação do contrato»

Devem ser incluídas no resumo do contrato as informações sobre a duração do contrato, em meses, e as principais condições para a renovação do contrato e a cessação deste em razão do termo do respetivo período de duração e de cessação antecipada, se aplicável. Devem ser incluídos os encargos devidos pela cessação antecipada, incluindo informações relativas ao desbloqueamento do equipamento terminal. Estas informações não prejudicam outros motivos de cessação contratual previstos na legislação da União ou na legislação nacional, nomeadamente em caso de incumprimento do contrato.

Secção «Funcionalidades para os utilizadores finais com necessidades especiais»

Devem ser incluídas informações sobre os principais produtos e serviços para os utilizadores finais com necessidades especiais. Estas podem incluir, quando disponíveis, pelo menos serviços de texto em tempo real, de conversação total, de retransmissão com texto, comunicações de emergência acessíveis, equipamento especializado, tarifas especiais e informação acessível. Quando aplicável, pode indicar-se que informações detalhadas estão acessíveis separadamente.

Secção «Outras informações pertinentes»

Os fornecedores de serviços podem incluir quaisquer informações adicionais de comunicação obrigatória, nos termos da legislação da União ou nacional, antes de o consumidor ficar vinculado por um contrato ou qualquer oferta correspondente.
