

## **Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores**

### **Termos de Referência**

#### **13ª Fase Eixo C - EIXO C - Informação, educação e apoio dos consumidores**

**Implementação da segunda fase da plataforma de cessação de contratos, prevista no número 5 do artigo 138º da Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto, conforme disposto na Portaria n.º 284/2022, de 28 de novembro**

**Desenvolvimento de um projeto relativo à implementação da segunda fase da plataforma de cessação de contratos prevista no n.º 5 do artigo 138º da Lei nº 16/2022, de 16 de agosto, conforme disposto na Portaria nº 284/2022, de 28 de novembro, a desencadear pela Direção-Geral do Consumidor em cumprimento do seu Plano de Atividades de 2023.**

**Ao abrigo do previsto na Portaria n.º 1340/2008, de 26 de novembro, alterada pela Portaria n.º 39/2012, de 10 de fevereiro, e do previsto no Despacho Conjunto n.º 1994/2012, de 30 de janeiro de 2012, dos Ministros de Estado e das Finanças e da Economia e do Emprego, publicado no Diário da República, 2.ª série, N.º 31, de 13 de fevereiro de 2012, que aprovou o Regulamento do Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores.**

## 1. Enquadramento

A Direção-Geral do Consumidor (doravante DGC) é, nos termos do seu Decreto Regulamentar n.º 38/2012, de 10 de abril, o organismo da Administração Pública (inserido no Ministério da Economia e Mar) que tem por missão contribuir para a elaboração, definição e execução da política de defesa do consumidor com o objetivo de assegurar um nível elevado de proteção.

Ao abrigo da Lei n.º 113/2017, de 29 de dezembro, que estabeleceu as Grandes Opções do Plano, previu-se o desenvolvimento de uma medida SIMPLEX+ 2017 que se traduz na criação de uma plataforma online visando permitir *aos consumidores comunicar a resolução de contratos relativos a serviços públicos essenciais num único ponto*”, concretamente, a resolução de contratos de comunicações eletrónicas. Tal iniciativa foi alocada à DGC tendo tal tarefa sido inscrita nos planos de atividades desta Direção-Geral tendo constituído uma das principais prioridades.

Neste enquadramento, a DGC desencadeou todos os procedimentos necessários para desenvolvimento da “Plataforma de Cessação de Contratos”, um projeto financiado com os fundos do Portugal 2020 geridos pelo SAMA - Sistema de Apoio à Modernização Administrativa, que se enquadra no desenvolvimento e aprofundamento da política de defesa do consumidor. A par dos procedimentos de contratação e de conceção tecnológica e do exercício de transposição do Código das Comunicações Eletrónicas na qual a DGC também participou, foram desencadeadas as medidas necessárias para a sua regulamentação.

A Plataforma encontra-se assim legalmente prevista no n.º 5 do artigo 138.º da Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto, que aprovou a nova Lei das Comunicações Eletrónicas, transpondo para a ordem jurídica nacional três Diretivas Europeias, entre as quais 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.

O novo quadro legal prevê a possibilidade de o consumidor, titular do contrato, proceder à cessação do contrato através da plataforma de cessação de contratos gerida pela Direção-Geral do Consumidor.

No que respeita às funcionalidades da Plataforma encontram-se as mesmas previstas na Portaria n.º 284/2022, de 28 de novembro, que entrou em vigor a 29 de novembro de 2022.

Assim, a Plataforma possibilita aos consumidores solicitar, via web, informação sobre os contratos de comunicações eletrónicas de que são titulares, bem como submeter pedidos de cessação desses mesmos contratos (denúncia, caducidade e resolução), prevendo-se duas fases de implementação de acordo com o artigo 9.º da mencionada Portaria n.º 284/2022. À luz deste preceito “A Plataforma é implementada e entra em

*funcionamento em duas fases, nos seguintes termos: a) Na primeira fase de funcionamento, é disponibilizada a funcionalidade de cessação de contratos de comunicações eletrónicas por via de denúncia, nos termos do artigo 136.º da Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto;”. Ora esta fase encontra-se concluída, cabendo agora cumprir-se a segunda fase, de molde a serem disponibilizadas as seguintes funcionalidades: “i) Suspensão de contratos de comunicações eletrónicas, nos termos do artigo 137.º da Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto; ii) Cessação de contratos de comunicações eletrónicas por caducidade ou resolução, respetivamente nos termos dos artigos 137.º e 138.º da Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto; iii) Comunicação do óbito dos titulares dos contratos de comunicações eletrónicas; iv) Autenticação através dos dados de acesso do Portal das Finanças.”*

**Em suma, a primeira fase de implementação da Plataforma, que ocorreu em novembro de 2022 (com o lançamento público da Plataforma), está concluída, impondo-se agora desenvolver a segunda fase de implementação disponibilizando-se as funcionalidades acima descritas.**

## **2. Condições:**

- a) A implementação das funcionalidades inerentes à segunda fase de funcionamento da Plataforma, é desenvolvida pela Direção-Geral do Consumidor em cumprimento do seu Plano de Atividades de 2023 e enquanto gestora funcional da Plataforma de Cessação de Contratos nos termos da Lei das Comunicações Eletrónicas e da Portaria n.º 284/2022, de 28 de novembro;
- b) As funcionalidades a implementar deverão ser as constantes da Portaria n.º 284/2022, isto é, a possibilidade de o consumidor suspender o contrato, o direito de cessar o contrato por caducidade ou resolução e, ainda, a possibilidade de comunicar o óbito do titular do contrato;
- c) A implementação das novas funcionalidades deverá ter em conta as características técnicas atuais da Plataforma de Cessação de Contratos, bem como, as obrigações em matéria de proteção de dados pessoais;
- d) A definição e desenvolvimento da arquitetura das novas funcionalidades deverá ser efetuada em estreita articulação com os operadores de comunicações eletrónicas, bem como, com a entidade reguladora do setor, a Autoridade Nacional de Comunicações – ANACOM, tal como sucedido aquando da implementação da primeira fase de funcionamento da Plataforma;

- e) A par da implementação das novas funcionalidades, deverá ainda ser assegurado o seu acompanhamento no âmbito da gestão e manutenção da Plataforma de Cessação de Contratos, considerando os impactos e a programação evolutiva e corretiva de desvios e realização de ajustes tendo em vista garantir níveis de qualidade adequados, de molde a suportar uma utilização funcional por parte dos consumidores;
  
- f) A implementação das novas funcionalidades, a desenvolver de acordo com o artigo 9º da Portaria n.º 284/2022, de 28 de novembro, deverá obedecer a uma calendarização a estabelecer pela DGC, em conjunto com a ANACOM e os operadores de comunicações eletrónicas.

Lisboa, 15 de maio de 2023