



ECONOMIA E MAR

Portaria n.º 284/2022

de 28 de novembro

Sumário: Aprova as funcionalidades da «Plataforma de cessação de contratos».

A 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 (Lei das Comunicações Eletrónicas), veio, no seu título v, consagrar, entre outros aspetos, os direitos dos utilizadores finais de serviços de comunicações eletrónicas.

No enquadramento das regras de proteção destes utilizadores, onde se encontram também os direitos dos consumidores, são estabelecidas as formas de suspensão e cessação dos contratos de comunicações eletrónicas.

Entre as formas de cessação aí previstas encontram-se a denúncia, a caducidade e a resolução, prevendo-se, no n.º 5 do artigo 138.º da Lei das Comunicações Eletrónicas, a possibilidade de os consumidores exercerem os seus direitos através de uma plataforma eletrónica criada para o efeito e gerida pela Direção-Geral do Consumidor e cujas funcionalidades devem ser aprovadas por portaria do membro do Governo responsável pela área da defesa do consumidor.

Assim, com vista a facilitar a cessação de contratos e a mobilidade dos consumidores e dando cumprimento ao dispositivo legal acima mencionado, a presente portaria vem estabelecer as funcionalidades da nova plataforma, denominada «Plataforma de Cessação de Contratos», adiante «Plataforma».

A Plataforma permite aos consumidores formular pedidos de informação tendo em vista o exercício dos seus direitos de cessação dos contratos de comunicações eletrónicas, bem como submeter pedidos de cessação desses mesmos contratos, sem prejuízo da possibilidade de submeter tais pedidos pelas vias tradicionais e de o tratamento dos pedidos de cessação contratual apresentados através da Plataforma não prejudicar o cumprimento da regulamentação setorial aplicável em cada momento.

Na primeira fase de funcionamento da nova Plataforma, os consumidores podem exercer o direito de cessação dos seus contratos de comunicações eletrónicas através de denúncia.

Na segunda fase de funcionamento desta ferramenta digital, serão disponibilizadas outras funcionalidades. Designadamente, será possível, nos termos da nova Lei das Comunicações Eletrónicas, os consumidores exercerem o direito de suspender os seus contratos ou o direito de cessação dos contratos por caducidade ou resolução. Ademais, será possível, ainda, proceder à comunicação do óbito dos titulares dos contratos.

Foi consultada a Autoridade Nacional das Comunicações e a Comissão Nacional de Proteção de Dados.

Foi promovida a consulta ao Conselho Nacional do Consumo.

Assim:

Manda o Governo, pela Secretária de Estado do Turismo, Comércio e Serviços, ao abrigo do n.º 6 do artigo 138.º da Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto, e da alínea e) do ponto 12.1 e do ponto 12.4, ambos do Despacho n.º 7476/2022, de 3 de junho, publicado no *Diário da República*, 2.ª série, n.º 114, o seguinte:

Artigo 1.º

Objeto

A presente portaria aprova as funcionalidades da «Plataforma de cessação de contratos», adiante «Plataforma», a que ficam sujeitos os operadores de comunicações eletrónicas, nos termos do disposto nos n.ºs 5 e 6 do artigo 138.º da Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto.

Artigo 2.º

Plataforma de cessação de contratos

1 — A Plataforma permite aos consumidores, tal como definidos na alínea *h*) do n.º 1 do artigo 3.º da Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto, titulares de contratos de comunicações eletrónicas:

- a) Submeter pedidos de informações contratuais;
- b) Submeter pedidos de suspensão de contratos de comunicações eletrónicas, nos termos do artigo 137.º da Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto;
- c) Submeter pedidos de cessação de contratos de comunicações eletrónicas por denúncia, caducidade ou resolução, respetivamente nos termos dos artigos 136.º, 137.º e 138.º da Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto.

2 — Para além das funcionalidades previstas no número anterior, a Plataforma permite a comunicação do óbito do titular do contrato de comunicações eletrónicas pelo interessado nos termos gerais.

3 — Previamente à submissão de pedidos de informações contratuais através da Plataforma, o consumidor deverá autenticar-se na Plataforma através da chave móvel digital, do cartão de cidadão ou dos dados de acesso ao Portal das Finanças.

4 — A gestão da Plataforma compete à Direção-Geral do Consumidor (DGC), que assegura a observância dos requisitos de segurança constantes da Resolução do Conselho de Ministros n.º 41/2018, de 28 de março.

5 — O armazenamento da Plataforma compete à Secretaria-Geral do Ministério da Economia (SGE), que assegura o alojamento da Plataforma através de serviço de computação em nuvem.

6 — A Plataforma assegura aos operadores de comunicações eletrónicas o acesso aos pedidos submetidos na Plataforma pelos consumidores, permitindo a sua gestão e tratamento, para efeitos de resposta aos pedidos dos consumidores.

7 — A Plataforma assegura à Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM) o acesso aos pedidos submetidos na Plataforma por parte dos consumidores e às respetivas respostas dos operadores de comunicações eletrónicas para efeitos de verificação do cumprimento das obrigações a que os operadores de comunicações eletrónicas se encontram obrigados e cuja fiscalização é da competência da ANACOM.

Artigo 3.º

Acesso à Plataforma

1 — O acesso à Plataforma realiza-se através do endereço www.cessacaodecontratos.pt.

2 — Sem prejuízo do disposto no número anterior, o acesso à Plataforma é disponibilizado:

a) Nas páginas de entrada dos sítios da Internet dos operadores de comunicações eletrónicas ou nas páginas dos sítios da Internet dos operadores de comunicações eletrónicas expressamente dedicadas à explicitação dos procedimentos de cessação dos contratos de comunicações eletrónicas ou nas páginas de apoio ao cliente, desde que as mesmas permitam aos consumidores o acesso à Plataforma de forma clara e intuitiva;

b) Nos sítios da internet da DGC, da ANACOM e no portal ePortugal.

Artigo 4.º

Pedidos de informações contratuais

1 — A submissão de pedidos de cessação de contratos é precedida da submissão de um pedido de informações contratuais, nos termos definidos no presente artigo.

2 — O pedido de informações contratuais inicia-se através da validação do endereço de correio eletrónico do consumidor.

3 — Após validação do endereço de correio eletrónico nos termos do número anterior, o consumidor preenche um formulário próprio disponibilizado na Plataforma, fornecendo, obrigatoriamente, os seguintes dados:

- a) Nome;
- b) Número de identificação civil;
- c) Número de identificação fiscal;
- d) Endereço de correio eletrónico;
- e) Número de cliente e número de contrato;
- f) Nome da operadora responsável pelo contrato.

4 — O operador de comunicações eletrónicas responde ao pedido de informações contratuais no formulário próprio disponibilizado na Plataforma no prazo de três dias úteis.

5 — A resposta do operador de comunicações eletrónicas ao pedido de informações contratuais é acompanhada de um *link* de acesso à Plataforma, através do qual o consumidor, querendo, pode submeter um pedido de cessação do contrato de comunicações eletrónicas.

Artigo 5.º

Pedidos de cessação de contratos

1 — Para efeitos de submissão de pedidos de cessação de contratos de comunicações eletrónicas, o consumidor apresenta o pedido de cessação por via do preenchimento do formulário próprio disponibilizado na Plataforma.

2 — Após receção do pedido de cessação de um contrato de comunicações eletrónicas, o operador de comunicações eletrónicas assegura o respetivo tratamento, nos termos e prazos aplicáveis aos procedimentos exigíveis para a cessação de contratos, por iniciativa dos assinantes, definidos pela ANACOM.

Artigo 6.º

Tratamento e conservação de dados pessoais

1 — A DGC, enquanto entidade gestora da Plataforma, é responsável pelo tratamento de dados pessoais, na aceção do parágrafo 7) do artigo 4.º do Regulamento (EU) 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 (RGPD), competindo-lhe assegurar, designadamente, o direito de informação e de acesso aos dados pelos respetivos titulares, a correção de inexatidões e de omissões e a supressão de dados indevidamente registados.

2 — Os procedimentos para exercício dos direitos dos titulares dos dados pessoais são estabelecidos na política de privacidade da Plataforma.

3 — A SGE, enquanto entidade responsável pelo armazenamento da Plataforma, atua na qualidade de subcontratante, na aceção do parágrafo 8) do artigo 4.º do RGPD, competindo-lhe aplicar as medidas técnicas e organizativas adequadas para assegurar um nível de segurança dos dados pessoais objeto de tratamento adequado ao risco, tendo em conta as técnicas mais avançadas, os custos de aplicação e a natureza, o âmbito, o contexto e as finalidades do tratamento, bem como os riscos, de probabilidade e gravidade variável, para os direitos e liberdades das pessoas singulares, nos termos do artigo 32.º do RGPD.

4 — Para efeitos das finalidades específicas estabelecidas no artigo 2.º do presente diploma, os operadores de comunicações eletrónicas e a ANACOM atuam na qualidade de terceiros, na aceção do parágrafo 10) do artigo 4.º do RGPD.

5 — Para efeitos de verificação do cumprimento da legislação aplicável pelas autoridades competentes, designadamente pela ANACOM, os pedidos submetidos na Plataforma pelos consumidores, as respetivas respostas dos operadores de comunicações eletrónicas e, em geral, as

interações relativas a cada pedido efetuadas no âmbito da Plataforma, são armazenados durante um período de 8 anos, após o qual são eliminados, salvo se prazo diferente resultar da lei.

Artigo 7.º

Registos para fins estatísticos

Para fins estritamente estatísticos, são produzidos e disponibilizados automaticamente à DGC os valores dos parâmetros relativos aos números de interações, de processos iniciados, de processos cancelados e de processos concluídos.

Artigo 8.º

Integração e interações dos operadores de comunicações eletrónicas na Plataforma

1 — Os operadores de comunicações eletrónicas estão obrigados:

- a) A integrar a Plataforma nos termos e prazos previstos no artigo seguinte;
- b) A desenvolver os melhores esforços e a colaborar com a DGC e respetivos parceiros tendo em vista a sua integração na Plataforma nos termos e prazos previstos na presente portaria, devendo, para o efeito, designadamente, afetar os recursos humanos, meios técnicos, materiais, equipamentos e produtos necessários e adequados a tal fim.

2 — Os operadores de comunicações eletrónicas acedem à Plataforma, onde têm acesso aos pedidos submetidos pelos consumidores e disponibilizam as respetivas respostas.

3 — A DGC fornece a cada operador de comunicações eletrónicas uma credencial de administração, que permite o acesso de cada operador de comunicações eletrónicas à Plataforma, por via da criação de credenciais de acesso nominais ou através da interligação de sistemas, designadamente via *webservices*, caso em que apenas é permitido o acesso a máquinas autorizadas por cada operadora de comunicações eletrónicas.

4 — Para efeitos do disposto no número anterior, os operadores de comunicações eletrónicas criam credenciais de acesso que permitam identificar o trabalhador ou colaborador afeto a cada credencial e configuram as credenciais a utilizar no âmbito da interligação com os seus sistemas.

Artigo 9.º

Norma transitória

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;

b) Na segunda fase de funcionamento, implementada até 30 de setembro de 2023, são 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.



Artigo 10.º

Entrada em vigor

A presente portaria entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação.

A Secretária de Estado do Turismo, Comércio e Serviços, *Rita Baptista Marques*, em 24 de novembro de 2022.

115914868