

NOTA EXPLICATIVA

I. Enquadramento prévio.

A. Estrutura contratual tripartida

Para enquadrar a abordagem do Código de Conduta, importa ter presente que se está perante serviços subscritos junto de entidades terceiras aos Operadores, mediante o acesso a páginas alojadas na Internet e que não implicam um processo prévio de registo junto do Operador.

De facto, a utilização e faturação destes serviços pressupõe a existência de três relações contratuais:

- i) a relação contratual principal, entre o consumidor cliente do Operador (doravante, o ‘Utilizador’) e o prestador de Serviços WAP Billing (adiante, ‘Prestador’) através do acesso a uma página na Internet;
- ii) a relação contratual grossista entre o Prestador de serviços WAP Billing e o Operador de serviços de comunicações eletrónicas (CE);
- iii) a relação contratual instrumental do Operador de CE com o Utilizador seu cliente de comunicações eletrónicas, para cobrança dos serviços WAP Billing por conta dos respetivos Prestadores.

Neste quadro, a estratégia foi acordar num conjunto de regras que os Operadores se obrigam a fazer valer nas relações contratuais grossistas, ao que acrescem princípios, regras e procedimentos que se obrigam a respeitar nas relações contratuais com os seus clientes (Utilizadores destes serviços).

Assim, o Código contempla, *entre outras*, os seguintes tipos de obrigações para os Operadores:

- i) obrigação de celebrar contratos escritos com os Prestadores que incorporem os requisitos e regras acordados no CdC, quer para contratos futuros, quer para contratos já em vigor (cláusulas 3.2.1., a), 3.2.2. e Anexo A);
- ii) obrigação de criar as condições necessárias para que o fluxo de subscrição respeite os requisitos e procedimentos acordados (cláusula 3.2.1., b) e Anexo B);
- iii) obrigação de monitorização do comportamento dos Prestadores.



B. Estrutura do Código

Para tanto, o Código foi sistematizado da seguinte maneira:

Introdução

1. *Definições;*
2. *Objeto;*
3. *Princípios Gerais e Obrigações*
 - 1.1. *Princípios Gerais*
 - 1.2. *Obrigações assumidas pelos Operadores*
4. *Disposições finais*
5. *Vigência e produção de efeitos;*
6. *Anexos*

Anexo A: Regras relativas à celebração de contratos escritos entre os Operadores e os Prestadores;

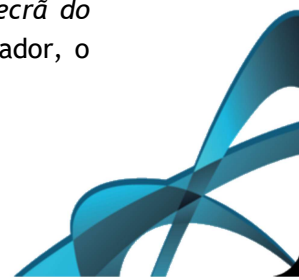
Anexo B: Requisitos e Procedimentos para a Prestação dos Serviços de Conteúdos.

II. Fluxo de subscrição

Deste conjunto de obrigações, resulta a fixação dos fluxos de subscrição, cancelamento e inibição aplicáveis a estes serviços.

O *processo de subscrição* dos serviços desdobra-se em 3 momentos. Num primeiro momento o Utilizador acede à chamada ***Página de Subscrição***, que é uma página na Internet da responsabilidade do Prestador e que tem que conter elementos de informação pré-determinados: o serviço a ser prestado, o preço, a recorrência do pagamento e as condições contratuais associadas. Por uma questão de clareza, toda a informação determinante tem que aparecer no ecrã *de forma clara e imediata*, i.e., sem necessidade de se deslizar a página para baixo (*scroll down*), tomando como medida de referência um ecrã com 3,5 polegadas.

Neste momento, o Utilizador ainda não está vinculado **perante o Operador** a pagar quaisquer valores. Para que tal suceda, é ainda necessário que o Utilizador, depois de subscrever o serviço na página do respetivo Prestador, ‘prossiga’ para uma nova página na Internet, desta feita, uma página pertencente ao próprio Operador, e na qual o Utilizador confirma o pagamento daqueles serviços através do Operador móvel. *Trata-se da **Página de Confirmação de Pagamento** do Operador: esta mostrará de forma clara e imediata (sem ser necessário fazer scroll no ecrã do equipamento com uma referência de 3,5 polegadas) a identificação do Operador, o*



preço e periodicidade, se aplicável, e, **a indicação expressa de que o valor do Serviço de Conteúdos a subscrever será cobrado através do saldo (tarifários pré-pagos) ou incluído na fatura de comunicações eletrónicas dos Utilizadores (tarifários pós-pagos)**. Já munido desta informação, a página oferece ao Utilizador duas opções: confirmar o pagamento ou cancelar o processo. Após a conclusão deste segundo passo do processo, com as características de clareza consagradas, já não é provável que o Utilizador subscreva serviços inadvertidamente.

Ainda assim, os Operadores consagraram no Código um terceiro momento com um mecanismo adicional de tutela dos consumidores: consiste no envio, ao Utilizador, de uma SMS que confirma a subscrição do serviço, mas que fornece, simultaneamente, a **informação necessária para o seu cancelamento**.

III. Funcionalidade de cancelamento de serviços

Para o cancelamento de serviços existem inúmeras possibilidades ao dispor do Utilizador: durante o processo de subscrição, na página de subscrição, na página de confirmação de pagamento e através das indicações fornecidas na SMS de confirmação.

Além disso, o Utilizador dispõe, *a posteriori*, para os serviços que tenham sido já contratados (subscritos) e que sejam de prestação continuada, de vias de cancelamento:

- um número telefónico gratuito ou com custo de chamada local, a disponibilizar pelos Prestadores;
- cancelamento online.

IV. Funcionalidade de inibição de serviços

O Código também regula o processo de inibição destes serviços. A inibição distingue-se do cancelamento porquanto a primeira consiste num bloqueio genérico, pelos sistemas do Operador, da possibilidade de o Utilizador subscrever estes serviços através do seu número telefónico, enquanto que o cancelamento cessa casuisticamente serviços contratados.

No Código, os Operadores obrigam-se a disponibilizar aos Utilizadores mecanismos para *inibição* da subscrição de Serviços WAP Billing, sem quaisquer encargos para o Utilizador.



V. Monitorização dos Prestadores - Plataforma online

Outro aspeto central do modelo de auto-regulação adotado é a determinação de que aos Operadores caberá, em exclusivo, a prestação de Serviços de Suporte (por oposição aos Serviços de Conteúdos propriamente ditos, cuja disponibilização, gestão e manutenção compete em exclusivo aos Prestadores).

Os Serviços de Suporte residirão obrigatoriamente numa **plataforma** a indicar por cada operador. A ‘Plataforma’ é definida como ***o sistema através do qual é disponibilizada informação relativa aos Serviços de Conteúdos que os Utilizadores pretendem inscrever/subscreveram e que faculta ferramentas aos Utilizadores que permitem a gestão dos Serviços de Conteúdos subscritos, incluindo a possibilidade de proceder à respetiva inibição de subscrição.***(§ 1 Definições). (Sublinhado nosso).

A centralização dos Serviços de Suporte numa Plataforma dos Operadores contribui para permitir a monitorização e responsabilização dos Prestadores: ***‘a plataforma registará informação de todas as mensagens e interações realizadas pelos Utilizadores com a Plataforma.’*** Por outro lado, ***os Prestadores deverão, igualmente, manter um registo organizado e completo da informação relativa à subscrição.*** (Sublinhado nosso).

VI. Entrada em vigor

O Código entrou em vigor no dia 1 de maio de 2018.

