

# A PROTEÇÃO DOS CONSUMIDORES DE TELECOMUNICAÇÕES: ANÁLISE EM PORTUGAL E NO BRASIL

Andrei Pires Leal\*

**Resumo:** O objetivo desse estudo é analisar o estado atual da defesa dos consumidores de telecomunicações em Portugal, sob as diretrizes da União Europeia, e no Brasil, analisando o impacto da crise pandêmica (COVID-19) sobre o setor e perante os órgãos de proteção. Inicialmente, é feito um breve resumo dos principais marcos legais da proteção consumerista na União Europeia. Na sequência, é examinada a forma de atuação dos institutos de defesa do consumidor em Portugal. Por fim, passa-se ao escrutínio da tutela ao usuário dos serviços de telecomunicações no Brasil.

**Palavras-Chave:** direito do consumidor, telecomunicações, União Europeia, Portugal, Brasil.

**Abstract:** The paper aims to analyse the current state of the rights of telecommunications consumers in Portugal, under the directives of the European Union, and in Brazil. It describes the impact of the pandemic crisis (COVID-19) on the sector and its institutions. It presents a summary of the main legal framework for consumer protection in the European Union and examines how consumer protection institutions operate in Portugal. Finally, the study assesses the protection for users of telecommunications services in Brazil.

---

\*Especialista em Regulação de Serviços Públicos de Telecomunicações. Mestre em Regulação – The London School of Economics and Political Science (LSE). Doutorando em Direito Público na Universidade de Coimbra.

Keywords: consumer rights, telecommunications, European Union, Portugal, Brazil.

## INTRODUÇÃO:



setor de telecomunicações está em constante evolução e vem apresentado acelerado crescimento na quantidade de consumidores e prestadores de serviços. Atualmente, já se torna impensável o convívio moderno sem as novas tecnologias disseminadas, principalmente, por meio da telefonia móvel e internet. Nessa perspectiva, a proteção dos consumidores merece destaque no arcabouço jurídico da maioria dos países. As telecomunicações, como um setor de infraestrutura vital para a sociedade e para a atividade econômica estão sendo bastante impactadas pela crise causada pela pandemia do novo coronavírus (COVID-19). Nesse sentido, registra-se forte incremento na demanda de serviços e uso de redes em função da reordenação de inúmeras atividades diárias como trabalho, estudo, lazer e consequente aumento de demanda de tráfego, em razão do distanciamento social adotado. O presente estudo visa analisar como o sistema de proteção do consumidor vem atuando em Portugal, sob a influência da União Europeia, e no Brasil, diante dos desafios de um setor tão dinâmico e com novos paradigmas a serem enfrentados.

O estudo é dividido em três partes. Na primeira parte, é feito um breve histórico da proteção consumerista na União Europeia, analisando-se as bases do direito do consumidor apresentadas nos tratados inaugurais, diretivas e no Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia até chegar-se a políticas recentes como a Agenda do Consumidor Europeu e o Programa Consumidores. Na segunda parte, são contextualizados os principais marcos legais e instituições do sistema de proteção do consumidor em Portugal. Em seguida, é examinada de forma pontual a proteção do consumidor de telecomunicações com base na

legislação setorial, informações e dados da Associação para a Defesa do Consumidor (DECO) e principalmente da Autoridade Nacional de Comunicações (Anacom), demonstrando as atividades (educativas e sancionatórias) que o órgão regulador vem desenvolvendo na defesa do consumidor e o impacto gerado pela crise sanitária no relacionamento entre as empresas e seus clientes.

A terceira parte se concentra no Brasil, fazendo-se um histórico-analítico do sistema de defesa do consumidor no Brasil, pontuando-se a Constituição Federal de 1988, o Código de Defesa do Consumidor e o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. Na sequência, passa-se ao estudo da tutela do usuário dos serviços de telecomunicações, em especial às disposições normativas e ações desenvolvidas pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) em resposta as reclamações dos consumidores, bem como a influência da Pandemia nas situações contratuais vigentes.

Conclui-se que após a proteção dos consumidores ter alcançado o patamar de direito fundamental nos países em destaque, a missão dos órgãos defesa do consumidor é difundir e, sempre que necessário, alargar essas medidas protetivas. Por um lado, busca-se capacitar os consumidores, por meio de educação e informação para fazerem melhores escolhas ao contratarem serviços e, por outro, atua-se em parceria com as prestadoras no sentido fazê-las compreenderem e atenderem as demandas dos usuários. A nova realidade trouxe variados e robustos desafios a todos empenhados na defesa do consumidor de telecomunicações, evidenciando a necessidade de um sistema de defesa de direitos eficiente que garanta por parte das empresas a prestação de serviços confiáveis, céleres e de qualidade.

**PRIMEIRA PARTE: A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR NA UNIÃO EUROPEIA**

De início, cabe fazer sintético histórico da proteção consumerista na União Europeia, para, em seguida, proceder-se ao estudo do sistema de proteção ao consumidor de telecomunicações em Portugal.

Houve iniciativas pioneiras no sentido de integração e facilitação de acordos entre os países europeus, nomeadamente o Tratado da Comunidade Econômica Europeia (CEE), também chamado de Tratado de Roma, de 1957, que visava a criação de uma política econômica comum, além de expansão e estabilidade econômica; e o Tratado da Comunidade Europeia de Energia Atômica (CEEA), do mesmo ano, que promovia a utilização de energia nuclear para fins pacíficos. Registrou-se também, desde os anos 1980, a adoção de diretivas tratando de variados aspectos da relação de consumo, por exemplo, a Diretiva 84/450/CE, Publicidade Enganosa; a Diretiva 85/374/CE, Responsabilidade do Produtor; a Diretiva 85/577/CE, Contratos Celebrados fora do Estabelecimento; a Diretiva 90/314/CEE, Viagens e Férias organizadas e a Diretiva 92/59/CEE, Segurança geral dos Produtos.

No entanto, a consagração da proteção dos consumidores nos tratados deu-se com o Ato Único Europeu em 1986, reforçada com os Tratados de Maastricht em 1992 (Tratado da União Europeia) e de Amsterdam em 1999 (Brandão, 2017). O Tratado da União Europeia tratou especificamente da Defesa dos Consumidores em sua redação original, ao estipular que a Comunidade contribuiria para o aumento dos níveis de proteção do consumidor, utilizando-se das diretivas, regulamentos ou providências administrativas, e de ações específicas, a serem adotadas pelo Conselho, visando proteger a saúde, segurança e interesse econômicos dos consumidores, assim como prover-lhes informações adequadas. Previu-se, ainda, que as ações tomadas pela Comunidade não impediriam que Estados Membros mantivessem ou adotassem medidas protetivas mais rígidas, desde que compatíveis com o Tratado e diante de notificação da

Comissão<sup>2</sup>.

Nessa linha, o Tratado apresenta dois princípios basilares que são fundamentais ao direito do consumidor e ao processo de integração nacional, quais sejam, o princípio da uniformidade e o da subsidiariedade. Do primeiro, depreende-se que regras comuns provenientes da União devem ser aplicadas a todos os Estados membros, vislumbrando-se, assim, a primazia do direito comunitário sobre o direito nacional. Já o princípio da subsidiariedade, prevê que a União Europeia intervirá no âmbito jurídico nacional de seus membros sempre que estes não se mostrarem capazes de satisfazer os fins dos Tratados que subscrevem. Significa dizer que, ao deixar de cumprir de maneira suficientemente satisfatória os fins a que se presta a União Europeia, os Estados membros consentem tacitamente com a sua intervenção em suas esferas nacionais (Lins, 2017).

Seguindo essas diretrizes, as medidas europeias de proteção do consumidor visam proteger a saúde e a segurança, bem como os interesses econômicos e jurídicos dos consumidores europeus, independentemente do local onde vivam, para onde se deslocem ou onde façam as suas compras na UE. As disposições da UE regulamentam tanto as transações físicas como o comércio eletrônico e contêm regras de aplicação geral e disposições que incidem sobre produtos específicos, como os medicamentos, os organismos geneticamente modificados, os produtos do tabaco, os cosméticos, os brinquedos e os explosivos

---

## <sup>2</sup>TÍTULO XI

### A DEFESA DOS CONSUMIDORES

#### Artigo 129º-A

1. A Comunidade contribuirá para a realização de um nível elevado de defesa dos consumidores, através de:

- a) Medidas adoptadas em aplicação do artigo 100º-A no âmbito da realização do mercado interno;
- b) Acções específicas de apoio e complemento à política seguida pelos Estados-membros em defesa da saúde, da segurança e dos interesses económicos dos consumidores e para lhes facultar uma informação adequada. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX%3A11992M%2FTXT>.

(Parlamento Europeu, 2020).

A base jurídica para citadas medidas são os artigos 114 e 169 do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia (TFUE)<sup>3</sup>. O primeiro artigo realça o objetivo de assegurar um elevado grau de proteção dos consumidores e acompanhar as novas evoluções baseadas em dados científicos. No sentido de uma maior integração dos interesses dos consumidores nas demais políticas da União Europeia. No seguimento do disposto no art. 114, o art. 169 veio alargar o âmbito e aplicação para além do mercado único, abrangendo também o acesso a produtos e serviços, o acesso aos tribunais, a qualidade dos serviços públicos e certos aspetos ligados à nutrição, alimentos, habitação e política de saúde. Contudo, na forma do consignado desde 1992 pelo Tratado de Maastricht, os Estados-Membros não estão impedidos de manterem ou introduzirem medidas de proteção mais restritas, desde que estas sejam compatíveis com os tratados comunitários<sup>4</sup>.

Outro marco legal é o artigo 38 da Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia<sup>5</sup>, que igualmente afirma a defesa dos consumidores como um dos objetivos das políticas europeias e um valor comum de solidariedade entre os Estados-Membros, correlacionando o crescimento da economia da União Europeia com uma política consistente e com a capacitação dos consumidores europeus (Lins, 2017).

Mais recentemente, no intuito de promover o reforço da segurança dos consumidores, a promoção do conhecimento, a efetivação das regras e dos mecanismos de reparação e a adaptação das políticas à evolução da sociedade, a União Europeia

---

<sup>3</sup>Versões consolidadas e atualizadas do TFUE disponíveis em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=celex%3A12016ME%2FTXT>.

<sup>4</sup>Nos termos do Tratado, “as exigências em matéria de defesa dos consumidores serão tomadas em conta na definição e execução das demais políticas e ações da União”, artigo 12 do TFUE.

<sup>5</sup>Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:12016P/TXT&from=EN>.

criou o programa de ação da política dos consumidores que consiste principalmente na Agenda do Consumidor Europeu e no Programa Consumidores para 2014-2020<sup>6</sup> (já atualizados consoante a Nova Agenda do Consumidor para 2020-2025<sup>7</sup>).

Além disto, as instituições da UE controlam sistematicamente a política dos consumidores através do Painel de Avaliação das Condições de Consumo, o qual monitora as condições nacionais para os consumidores em três domínios (conhecimento e confiança, cumprimento e aplicação, queixas e resolução de litígios) e examina os progressos realizados na integração do mercado retalhista da UE com base no nível de transações entre os países e entre empresas e consumidores e no desenvolvimento do *e-commerce*. Há, ainda, o Painel de Avaliação dos Mercados de Consumo, que recolhe dados de consumidores com experiência recente de aquisições, a fim de acompanhar a evolução de mais de 40 mercados de consumo com base em indicadores fundamentais - como a confiança no respeito das regras de proteção dos consumidores pelos comerciantes, a comparabilidade das ofertas, a escolha disponível no mercado, a resposta às expectativas dos consumidores e os danos causados pelos problemas com que se defrontam os consumidores (Parlamento Europeu, 2020).

Na persecução de sua política efetiva de proteção aos consumidores, visando o funcionamento do mercado único de forma adequada e eficaz e buscando harmonizar certas disposições contratuais, o Parlamento Europeu emitiu a Diretiva

---

<sup>6</sup>Especificamente, o objetivo da Agenda e do Programa Plurianual é ajudar os cidadãos a exercerem os seus direitos de consumidores e a participarem ativamente no mercado único, bem como avançar no sentido de um consumo mais sustentável e responder às necessidades específicas dos consumidores vulneráveis. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX:32014R0254>.

<sup>7</sup>Contendo cinco áreas prioritárias: transição verde; transformação digital; medidas de reparação e *enforcement* do direito do consumidor; necessidades específicas de certos grupos de consumidores e cooperação internacional. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.pt/pagina-de-entrada/nova-agenda-do-consumidor.aspx>.

2011/83/UE<sup>8</sup>. A chamada Diretiva relativa aos Direitos dos Consumidores alterou ou revogou várias outras diretivas que a antecederam, elencando conceitos gerais necessários ao tratamento da questão consumerista (por exemplo prestação de informações, direito de retratação), incluindo os relativos aos sujeitos, aos objetos e aos tipos de contratos de consumo.

Por derradeiro, destaca-se no contexto da crise da COVID-19, os esforços da União Europeia na proteção dos consumidores em assegurar os reembolsos devidos ao cancelamento de serviços, combater a propagação de desinformação, bem a venda de produtos médicos falsos ou a preços inflacionados. Ademais, em consonância com a advento e expansão das novas formas de contratação de produtos e serviços, o Parlamento vem atuando na futura Lei dos Serviços Digitais, que visa tornar o comércio eletrônico mais seguro, através da aplicação de medidas de execução mais rigorosas para proteger eficazmente os consumidores num ambiente digital.

## SEGUNDA PARTE: A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR EM PORTUGAL

Após o registro da origem dos direitos do consumidor nos sistemas legais da União Europeia, passa-se ao estudo da proteção consumerista em Portugal. A tutela do Estado em matéria de direito do consumidor tem forma na Constituição da República e em leis esparsas, sendo materializada por meio do Sistema de Defesa do Consumidor, composto por diferentes entidades, que de forma exclusiva ou não, têm como objetivo defender e proteger os direitos dos consumidores.

Conforme lecionado por Monteiro (1998, p. 1):

“Efetivamente, tomou-se consciência que era imperioso proteger a vítima da moderna sociedade de consumo, em face, nomeadamente, das situações de desigualdade que esta potência,

---

<sup>8</sup>Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=celex:32011L0083>.



das formas ardilosas de persuasão que inventa, da criação artificial de necessidades e das técnicas de marketing e publicidade que engendra, dos abusos do poder econômico que tolera, da falta de qualidade e de segurança dos bens que oferece e, enfim, das múltiplas situações de risco que cria, quantas vezes dramaticamente traduzidas em inúmeros e gravíssimos danos”.

No âmbito constitucional, há registro desde a Constituição de 1976 da proteção do consumidor entre as incumbências prioritárias do Estado, na forma do art. 81 (sendo parte integrante da Organização Econômica do Estado). Com as revisões constitucionais de 1982 e 1989 os direitos do consumidor foram alçados à dignidade de direitos fundamentais (Monteiro, 1999).

Segundo Canotilho e Moreira (1993, p. 323):

“A Constituição instituiu os consumidores (bem como as suas organizações específicas) em titulares de direitos constitucionais. A proteção constitucional dos consumidores, que no seu texto originário da Constituição estava inserida na constituição econômica, surge agora localizada em sede de direitos fundamentais (depois dos direitos trabalhadores e antes das normas referentes à garantia da iniciativa econômica e do direito de propriedade), o que se traduz numa evidente promoção”.

A revisão constitucional de 1997<sup>9</sup> robusteceu a defesa dos consumidores com duas inovações; o direito de ação popular estendido à defesa dos consumidores (nº 3 do art. 52) e a legitimidade processual, reconhecida às associações dos consumidores e cooperativas de consumo para defesa dos seus associados ou de interesses coletivos ou difusos (nº 3 do art. 60). A Carta atual prevê ainda no nº 1 do art. 60 o direito à qualidade de bens e serviços consumidos, informação e proteção aos consumidores, bem como reparação de danos. Já o nº 2 do mesmo artigo dispõe sobre a proibição de publicidade oculta, indireta ou dolosa.

Em complemento aos comandos constitucionais, há um corolário de leis que prescrevem direitos e deveres aos

---

<sup>9</sup>Texto atual disponível em: <https://www.parlamento.pt/Legislacao/Paginas/ConstituicaoRepublicaPortuguesa.aspx>.

prestadores de bens e serviços e aos consumidores. Na falta de um código de defesa do consumidor<sup>10</sup> o principal normativo consumerista no País é a Lei nº 24/96, de 31 de julho. A Lei de Defesa do Consumidor incumbe ao Estado, às regiões autônomas e às autarquias locais proteger o consumidor, designadamente através do apoio à constituição e funcionamento das associações de consumidores e de cooperativas de consumo, bem como define o conceito de consumidor e seu âmbito. Prossegue, listando os direitos elementares dos consumidores: à qualidade dos bens e serviços (art. 4º); à proteção da saúde e da segurança física (art. 5º); à educação para o consumo (art. 6º); à informação (arts. 7º e 8º); à proteção dos interesses econômicos (art. 9º); de prevenção, correção ou cessação de práticas lesivas do seu direito (art.10); à reparação dos danos (art.12) e à proteção jurídica (art.14). Em linha com o manto constitucional, legitima a tutela dos direitos do consumidor pelas associações de consumidores (art. 17) e tipifica a Direção-Geral do Consumo e suas funções (art. 21).

A tutela estatal é complementada pelo Sistema de Defesa do Consumidor formado pelas seguintes instituições<sup>11</sup>: Direção Geral do Consumidor - DGC - (responsável pela elaboração, definição e execução da política de defesa do consumidor com o objetivo de assegurar um elevado nível de proteção, bem como pela divulgação da informação sobre bens, produtos e serviços que ponham em causa a saúde e o bem-estar dos consumidores); associações de consumo (promovem a proteção dos direitos e dos interesses dos consumidores em geral e dos seus associados em particular), com destaque para a DECO - Associação para a Defesa do Consumidor; autarquias locais (estruturas municipais

---

<sup>10</sup>O “Anteprojecto do Código do Consumidor”, foi entregue ao Governo pela Comissão presidida pelo Professor Doutor António Pinto Monteiro em 15/03/2006. Infelizmente ainda não foi convertido em Lei. Disponível em: <http://www.oa.pt/upl/%7B074a0e26-88f3-4958-b06b-a07ecb04a19d%7D.pdf>.

<sup>11</sup>A união dessas entidades compõe o Conselho Nacional do Consumo, órgão consultivo do Governo representando opiniões públicas e privadas em matéria de direitos e interesses dos consumidores.

que atuam gratuitamente, promovendo a descentralização da informação e identificação de problemas locais); entidades de resolução alternativa de litígios de consumo - RAL - (entidades independentes, com pessoal especializado, de modo imparcial, ajudam o consumidor e a empresa/profissional a chegar a uma solução amigável por via da mediação ou da conciliação) e, por fim, as entidades reguladoras setoriais (acompanham e fiscalizam um setor específico da economia, regulando os interesses dos consumidores e das empresas), no presente estudo o foco recai nas atividades desenvolvidas pela Autoridade Nacional de Comunicações (Anacom).

Em complemento, há o Livro de Reclamações, mais uma ferramenta à disposição dos consumidores. Trata-se de um meio físico ou eletrônico no qual os consumidores podem registrar reclamação contra empresas e prestadores de serviços, ficando o reclamado obrigado a responder ao consumidor no prazo máximo de 15 dias úteis e a reclamação sendo também objeto de tratamento pela respectiva entidade reguladora ou fiscalizadora competente. Há mais de 322.000 empresas e profissionais de todas as áreas de atividade econômica registrados na plataforma do Livro de Reclamações e 33 entidades públicas com competência fiscalizadora ou regulatória para instaurar processos de contraordenação e sanções ou recomendações às empresas, caso necessário. Foram registradas mais de 320 mil reclamações no papel contra 87 mil reclamações virtuais no ano de 2019<sup>12</sup>.

## A TUTELA DO CONSUMIDOR DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

No que tange à proteção do consumidor de telecomunicações, além da regulação setorial exclusiva<sup>13</sup>, cumpre examinar

---

<sup>12</sup>Disponível em: <https://www.consumidor.gov.pt/livro-de-reclamacoes.aspx>.

<sup>13</sup>Legislação dividida por categoria disponível em: <https://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=341267&tab=&a=327155&b=&c=>.

a Lei nº 23/96, de 26 de julho<sup>14</sup>, que consagra no ordenamento jurídico alguns mecanismos destinados a proteger o utente de serviços públicos essenciais. A denominada Lei dos Serviços Públicos Essenciais (LPSE) visando balancear as relações jurídicas que se estabelecem rotineiramente entre os prestadores desses serviços e os beneficiários, fixa medidas centrais como: dever por parte dos prestadores de agirem de acordo com os princípios da boa fé e legalidade; de fornecerem informações claras e atempadas; disciplina a suspensão de serviço, assim como proíbe a imposição de consumos mínimos e determina o detalhamento das faturas.

Em sua redação original a LPSE listava os serviços públicos sendo os de fornecimento de água, energia elétrica, gás e telefone. Entretanto, com as profundas mudanças sociais, institucionais e jurídicas pelos quais o Estado passou nas últimas duas décadas, aliadas à incessante evolução tecnológica esse conceito foi alargado, não sendo mais cabível falar-se apenas em utente (beneficiário/usuário) de serviços de telefonia, mas sim em utentes de serviços de telecomunicações (abrangendo, logo, outros serviços como telefonia móvel, internet e televisão por assinatura).

Nesse diapasão, a antiga relação de direito público nas quais as empresas de telecomunicações faziam parte da administração pública não mais subsistem. Atualmente, há relação de direito privado estabelecendo igualdade entre as partes, “já sem as marcas público-administrativas de outrora” (Monteiro, 1999) representando a “publicização do direito privado” (Gonçalves, 2013). O que favorece, em princípio, a posição do utilizador dos serviços de telecomunicações.

Na mesma opinião Gonçalves (1999)<sup>15</sup>, explica que o

---

<sup>14</sup>Lei dos Serviços Públicos Essenciais. Disponível em: [http://www.pgdlisboa.pt/leis/lei\\_mostra\\_articulado.php?nid=1436&tabela=leis](http://www.pgdlisboa.pt/leis/lei_mostra_articulado.php?nid=1436&tabela=leis).

<sup>15</sup>Na continuidade do raciocínio: “Diante de serviços fornecidos por empresas privadas, que actuam num mercado liberalizado, deixa de fazer sentido conceber aquelas relações jurídicas entre operadores e utilizadores como relações jurídicas

*status* jurídico do utilizador das telecomunicações representa a necessidade de introduzir um regime de tutela adaptado à circunstância de o utilizador ser também um consumidor, o que impõe a alteração da concepção tradicional que nele via um utente de um serviço público, somado à necessidade de adequar sua posição jurídica num mercado concorrencial. Dessa forma, no contexto europeu, solidificou-se a mudança de direito público administrativo para o direito privado nas relações jurídicas contraídas entre os usuários e prestadores de serviços de telecomunicações. Portanto, pode-se dizer que as relações de prestação de serviços de telecomunicações são relações jurídicas tituladas por contratos de direito privado, mas reguladas também por normas de direito público.

## A ATUAÇÃO DO ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO

O setor de telecomunicações permanece sendo uma pujante fonte de reclamações por parte dos consumidores. Há mais de 12 anos as prestadoras de serviços de telecomunicações ocupam o primeiro lugar no ranking de queixas da DECO<sup>16</sup>. No balanço da década realizado pelo DECO<sup>17</sup>, as telecomunicações mereceram 539.313 relatos dos consumidores. No primeiro ano da nova década, 2020, o setor manteve a liderança na quantidade de reclamações entre os serviços, sendo responsável por 30% do

---

administrativas – desaparecem por isso as normas que atribuíam uma posição de supremacia jurídica aos operadores de telecomunicações, bem como aquelas que estabeleciam a natureza fiscal da contraprestação que obrigava o utente. Com efeito, a fixação desse conteúdo não foi relegada para o domínio da pura liberdade contratual. Pelo contrário, o legislador fixou regras que disciplinam alguns aspectos essenciais das relações de prestação de serviços de telecomunicações, regras essas que, em geral, visam proteger a parte contratual mais débil, o utilizador”. (Op. cit., p.188).

<sup>16</sup>Disponível em: <https://www.deco.proteste.pt/institucionalemedia/imprensa/comunicados/2019/telecons1705>.

<sup>17</sup>Infelizmente, mesmo após solicitação por telefone e email a DECO, não foi possível ter acesso ao documento. Informação sobre o relatório da década disponível em: <https://executivedigest.sapo.pt/deco-recebeu-mais-de-1200-reclamacoes-por-dia-na-ultima-decada/>.

total de reclamações. Os principais motivos foram a velocidade anunciada da Internet, o período de fidelização, a dupla faturação, as práticas comerciais desleais, a cobrança pela fatura em papel e a dificuldade de cancelamento do contrato (DECO, 2020).

No que se refere ao mercado de comunicações eletrônicas, apesar de existirem 11 prestadores, o mercado é dominado por três grandes prestadoras<sup>18</sup>, exigindo atenção contínua do Sistema de Defesa do Consumidor. As dificuldades enfrentadas pelos consumidores vão desde a discussão de alteração das cláusulas contratuais dentro do período de fidelização<sup>19</sup> até práticas comerciais desleais (como, por exemplo, no caso de funcionários de uma grande operadora coagindo pessoas em bairros de baixa renda à assinarem contratos sob pena de despejo de sua morada<sup>20</sup>). Nesse seguimento, fala-se até mesmo em “aprisionamento do consumidor nas telecomunicações”<sup>21</sup> frente ao conjunto de elementos intrínsecos do setor e empecilhos que surgem ao optar-se por outra operadora (por exemplo: custos de

---

<sup>18</sup>Em relação aos pacotes de serviços o mercado é concentrado na MEO (40,5%), NOS (36,8%) e Vodafone (19%). Disponível em: <https://www.anacom-consumidor.pt/estatisticas-indicadores-servicos>.

<sup>19</sup> Sobre o tema Silva (2018: 46,47) assim discorre: “Vigora o princípio *pacta sunt servanda*, como tal, as cláusulas contratuais são para serem cumpridas pontualmente por ambas as partes, o que também significa que o período de fidelização vincula não só o cliente, como também a operadora. Em regra, não é de admitir a possibilidade de alteração contratual, no entanto, é necessário analisar as disposições legais que tratam a questão. Geralmente, o que ocorre é a apresentação, normalmente pela operadora, de uma proposta com as novas cláusulas, persistindo o vínculo contratual em caso de “silêncio” por parte do cliente. Este problema foi levantado quando entre finais de 2016 e inícios de 2017, quando a ANACOM foi confrontada com o facto de as operadoras de telecomunicações terem aumentado os preços de forma ilegal, alegando que se “esqueceram” de alertar os clientes da possibilidade de rescisão sem custos associados, tal como impõe a lei”.

<sup>20</sup>No que se refere ao assunto, Anacleto (2018). Disponível em: <https://estudogeral.sib.uc.pt/bitstream/10316/85780/1/Pr%C3%A1ticas%20Comerciais%20Desleais%20no%20Setor%20das%20Telecomunica%C3%A7%C3%B5es%20%20Rita%20Anacleto%202018.pdf>.

<sup>21</sup>Termo expressado por Mourão (2020). Disponível em: <https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/127754/2/405629.pdf>.

mudança, base de consumidores, contratos de fidelização e relação com o fornecedor).

A Anacom<sup>22</sup> como membro do Sistema de Defesa do Consumidor, é institucionalmente comprometida com a regulação, supervisão e fiscalização do mercado das comunicações de forma a garantir aos consumidores o acesso a produtos e serviços de qualidade e com preços adequados, ao mesmo tempo que assegura a existência de condições propícias à inovação e ao investimento.

Na forma da doutrina apresentada, os problemas no relacionamento entre os utilizadores e os prestadores de serviços se situam na esfera do direito privado ou refletem questões que, embora enquadradas nos serviços regulados pela Anacom, não estão inseridas no âmbito de intervenção do regulador. Com efeito, a lei não confere à Anacom competências para a resolução individual das reclamações que recebe. Entretanto, no seu âmbito de intervenção e em resultado da análise das reclamações sobre os serviços que regula, a Anacom procura reforçar a proteção dos usuários sempre que necessário, adotando determinações e recomendações que visam assegurar melhores práticas por parte dos prestadores de serviços de comunicações e o cumprimento das obrigações legais a que se encontram sujeitos, bem como desencadeando a correspondente ação sancionatória, nos casos em que são verificadas infrações.

Em seu relatório mais recente<sup>23</sup>, a Anacom traz um panorama do setor de telecomunicações no que diz respeito às reclamações recebidas no primeiro semestre de 2020. Conforme

---

<sup>22</sup>A entidade reguladora do setor das telecomunicações em Portugal designava-se inicialmente por ICP (Instituto de Comunicações de Portugal). A efetivação da classificação do ICP como entidade reguladora foi feita pela Lei nº 91/97 de 1 de agosto, da Assembleia da República. Posteriormente, com base no Decreto do Presidente da República nº 59/2001 de 7 de dezembro, a entidade reguladora passou a designar-se ICP-ANACOM.

<sup>23</sup>Relatório disponível em: [https://www.anacom-consumidor.pt/documents/20181/14428083/07.09.2020.Reclama%C3%A7%C3%B5es\\_Comunica%C3%A7%C3%B5es\\_1S2020.pdf/1fc56ce6-ad75-41b5-8b37-0687a1cb252c](https://www.anacom-consumidor.pt/documents/20181/14428083/07.09.2020.Reclama%C3%A7%C3%B5es_Comunica%C3%A7%C3%B5es_1S2020.pdf/1fc56ce6-ad75-41b5-8b37-0687a1cb252c).

salientado na introdução, a maior dependência dos serviços de telecomunicações durante a pandemia COVID-19 e o impacto financeiro nos usuários promoveram um aumento na quantidade das reclamações sobre os serviços de comunicações eletrônicas e sobre os serviços postais<sup>24</sup> no primeiro semestre de 2020.

Dentre as 57,8 mil reclamações registradas na Anacom no primeiro semestre de 2020, 69% se referem as comunicações eletrônicas, ou seja, 40,1 mil registros. Esse montante reflete um aumento de 25% em face dos 32,1 mil registros do 1º semestre de 2019, mas apenas mais 1% face ao 2º semestre de 2019. As reclamações sobre as comunicações eletrônicas foram de 5,7 mil, em março de 2020, quando foi declarado o estado de emergência nacional, para 8,2 mil em junho de 2020 (+44%), afetando todos os principais prestadores de serviços do setor. Os consumidores destes serviços recorreram primariamente ao livro de reclamações eletrônico (66% do total), refletindo o impacto das medidas de reação à pandemia COVID-19, seguido do livro de reclamações físico (28%) e do atendimento da própria Autoridade (6%).

A faturação de serviços foi o assunto mais reclamado pelos utilizadores de serviços de comunicações eletrônicas, com 27% do total de reclamações no 1º semestre de 2020. Não foram apontadas grandes diferenças entre relatório da década da DECO e os dados coletados pela Anacom no que toca aos maiores ofensores aos usuários, quais sejam, discordâncias dos valores apresentados na faturação (serviços não prestados ou não contratados ou cobrados após o encerramento do contrato). As questões que tiveram o maior aumento no período estiveram relacionadas com a assistência técnica (+3%), em particular no que respeita à demora ou reparação deficiente, as falhas nos serviços (+2%), e a velocidade do acesso à Internet (+2%), sobretudo fixa<sup>25</sup>.

---

<sup>24</sup>Pelos limites impostos pelo presente estudo, não serão analisadas as reclamações relativas ao setor postal, focando-se nos serviços de comunicações eletrônicas.

<sup>25</sup>A MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. foi o prestador de serviços mais reclamado no 1º semestre de 2020, com 35% do total de reclamações do setor,



No que se refere à ação sancionatória desenvolvida recentemente pela Anacom, em que pese à condição excepcional enfrentada<sup>26</sup>, foram abertos, no primeiro semestre de 2020, 167 processos de contraordenação, instaurados 155 e concluídos 134, totalizando mais de 2 milhões de euros em coimas. Especificamente na proteção dos consumidores, houve a abertura de processos de contraordenação relacionados com a contratação e prestação de informação aos utilizadores sobre: condições de oferta, livro de reclamações e os serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem. Foram instaurados, ainda, processos relativos: à falta de informações claras, adequadas e acessíveis; aos períodos contratuais mínimos ou períodos de fidelização na Internet; ao incumprimento das obrigações de portabilidade, a denúncias contratuais e a práticas comerciais desleais, gerando mais de 1.300.000 euros em coimas<sup>27</sup>.

No intuito de evitar a abertura de novos procedimentos de contraordenação, a Anacom vem buscando atuar de maneira mais colaborativa com o setor ao reforçar juntos aos prestadores o fornecimento de informação clara e precisa aos utilizadores, bem como a eficácia no atendimento e na resolução das reclamações de seus clientes. Nessa linha de atuação, por meio de estudos, relatórios, simpósios e consultas públicas, concentra-se no desenvolvimento e implementação de mecanismos de resolução extrajudicial de divergências, através dos quais os

---

seguida da NOS Comunicações, S.A, com 32%, da VODAFONE PORTUGAL - Comunicações Pessoais, S. A, com 29%. As três principais prestadoras viram aumentar as reclamações face a igual período do ano anterior, A VODAFONE foi o prestador que registou o maior aumento (48%), seguida da NOS (19%) e da MEO (18%).

<sup>26</sup>Foi determinada a suspensão dos prazos para a prática de atos processuais e procedimentais, relativos a todos os tipos de processos e procedimentos, incluindo os processos de contraordenação, que foi determinada em 19 de março e terminou a 3 de junho de 2020.

<sup>27</sup>Conforme registrado por Gonçalves (2008), as decisões da Anacom com relevo jurídico externo são passíveis de controle jurisdicional. No caso de aplicação de sanções pecuniárias os atos são impugnáveis nos tribunais de comércio e os demais atos administrativos (concessão ou recusa de direitos, limitação ao número de frequências, resolução de litígios etc.) são impugnáveis nos tribunais administrativos.

utilizadores podem encontrar uma solução mais rápida e econômica para os problemas, e por meio do Portal do Consumidor<sup>28</sup> permite auxiliar o consumidor a conhecer seus direitos, esclarecer dúvidas e oferecer conselhos práticos em situações envolvendo tarifas, medição de velocidade e composição de conflitos.

No Portal do Consumidor destaca-se o NET.MEDE, que permite testar a qualidade e velocidade do serviço de Internet (fixa e móvel). Esse medidor recebeu, apenas no 2º semestre de 2020, mais de 500 mil acessos (Anacom Consumidor, 2020). Há, ainda, serviços desenvolvidos especialmente para acompanhamento e aferição da qualidade do serviço telefônico fixo (clientes residenciais) como o que informa a quantidade de avarias por linha de acesso e o tempo de reparação e que mede o tempo decorrido entre a solicitação e a efetivação de uma linha fixa.

Frente ao período decorrente da pandemia de COVID-19, entre março e setembro de 2020, estiveram em vigor um conjunto de medidas legislativas<sup>29</sup> que visaram assegurar a proteção dos utilizadores de serviços públicos essenciais, nomeadamente relativas a qualidade do serviço, livro de reclamações, portabilidade numérica e resolução de avarias e perturbações nos serviços. Com fulcro nessa regulamentação temporária<sup>30</sup> e de acordo com os dados fornecidos pelos operadores, 4.196 clientes de serviços de comunicações invocaram a aplicação dos mecanismos de adaptação à crise provocada pela epidemia, com taxa de aceitação dos pedidos dos clientes de 89%. O cancelamento do contrato foi a solução mais requerida tendo em vista a redução do poder de compra dos clientes, com 1.296 pedidos e taxa de aceitação de entre 89% e 100%, conforme o operador. Também foram registradas 304 solicitações de suspensão contratual com percentual de acordo entre 53 e 100%, a depender da empresa.

---

<sup>28</sup>Disponível em: <https://www.anacom-consumidor.pt/>.

<sup>29</sup>Decreto-Lei n.º 10-D/2020, de 23 de março. Disponível em: <https://dre.pt/pesquisa/-/search/130602979/details/maximized>.

<sup>30</sup> Lei n.º 7/2020. Disponível em: <https://data.dre.pt/web/guest/pesquisa/-/search/131338917/details/maximized>. Alterada pela Lei n.º 18/2020, de 29 de maio.

Por fim, houve mais de 2.500 acordos com clientes em dívida com os prestadores<sup>31</sup> (Anacom, 2020).

## TERCEIRA PARTE: A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR NO BRASIL

Aqui chegados, avança-se aos principais acontecimentos da proteção consumerista no Brasil. O surgimento da defesa do consumidor é concomitante às consequências provocadas pela industrialização das décadas de 1960 e 1970, seguidas de crises econômicas e sociais. O processo inflacionário e a consequente elevação do custo de vida desencadearam fortes mobilizações sociais. Assim, na década de 1970, surgiram os primeiros órgãos de defesa do consumidor. Em 1976, foram fundadas a Associação de Proteção ao Consumidor de Porto Alegre (APC), a Associação de Defesa e Orientação do Consumidor de Curitiba (ADOC) e o Grupo Executivo de Proteção ao Consumidor (atual Fundação Procon São Paulo).

A década de 1980<sup>32</sup>, conhecida pela recessão econômica e pela redemocratização do País, foi marcada pelo movimento consumerista, o qual almejava incluir o tema da defesa do consumidor na Assembleia Nacional Constituinte. Por força do engajamento de vários setores da sociedade, por meio do Decreto nº 91.469, de 24 de julho de 1985, foi criado o Conselho Nacional de Defesa do Consumidor<sup>33</sup>, do qual fizeram parte, entre

---

<sup>31</sup>As medidas excepcionais aplicadas ao setor de telecomunicações em 2020 foram mantidas com algumas alterações desde o dia 15 de janeiro de 2021, por meio do Decreto nº 3-A/2021, conforme registrado pela Anacom em: <https://www.anacom-consumidor.pt/-/covid-19-medidas-excepcionais-de-resposta-a-pandemia-durante-o-estado-de-emergencia> e <https://www.anacom-consumidor.pt/-/covid-19-novas-regras-sobre-a-suspensao-e-o-cancelamento-de-contratos-de-comunicacoes-eletronico-1>.

<sup>32</sup>No mesmo período, a Organização das Nações Unidas, por meio da Resolução nº 39-248 de 1985, estabeleceu as Diretrizes para a Proteção do Consumidor, ressaltando a importância da participação dos governos na implantação de políticas de defesa do consumidor.

<sup>33</sup>O Conselho Nacional de Defesa do Consumidor teve destacada atuação na

outros, associações de consumidores, Procons Estaduais, a Ordem dos Advogados do Brasil, a Confederação da Indústria, Comércio e Agricultura, o Ministério Público, o Ministério da Justiça, o Ministério da Saúde e o Ministério da Fazenda, com o escopo de assessorar o Presidente da República na elaboração de políticas de defesa do consumidor (A Defesa do Consumidor no Brasil, 2020).

Atualmente, há três principais fontes legais para a proteção do consumidor, nomeadamente a Constituição de 1988 (CF/88), o Código de Defesa do Consumidor (CDC) e o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC). A partir desses dispositivos, emanam-se as legislações específicas e determina-se a atuação dos órgãos de fiscalização e defesa consumerista nas esferas federais, estaduais e municipais.

A CF/88 foi a primeira Carta a demonstrar preocupação com as relações de consumo, tratando a defesa dos direitos do consumidor como um direito e garantia fundamental nos termos do artigo 5º, inciso XXXII e a especificando-a como um princípio geral da atividade econômica no artigo 170, inciso V<sup>34</sup>.

Na esteira do novo status constitucional e conforme previsto no artigo 48 da CF/88<sup>35</sup>, o legislador brasileiro avançou no sentido da elaboração do Código de Defesa do Consumidor, consolidado na Lei nº 8.078/90<sup>36</sup>. Esse diploma é um marco fundamental na tutela estatal do consumidor pois normatiza a política

---

elaboração de propostas na Assembleia Constituinte e principalmente, por ter difundido a importância da defesa do consumidor no Brasil, possibilitando, inclusive, a criação de uma Política Nacional de Defesa do Consumidor.

<sup>34</sup>Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes: XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor; e Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios: V - defesa do consumidor.

<sup>35</sup>Art. 48. O Congresso Nacional, dentro de cento e vinte dias da promulgação da Constituição, elaborará código de defesa do consumidor.

<sup>36</sup>Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18078compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm).

nacional de relações de consumo (arts. 4º e 5º), lista os direitos básicos do consumidor (arts. 6º e 7º), exige requisitos de qualidade a produtos e serviços bem como de prevenção e reparação de danos (arts. 8º a 10) e responsabilidade contratual (arts. 12 a 25). Disciplina, também, situações abusivas (arts. 39 e 51), contratos de adesão (art. 54) e promove a proteção administrativa (arts. 55 a 60) e judicial do consumidor (art. 81 e ss.), destacando-se a possibilidade de ações coletivas para a defesa de direitos individuais homogêneos (art. 91). Por derradeiro, apresenta o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e suas atribuições (arts. 105 e 106).

As normas contidas no CDC brasileiro são de ordem pública e interesse social, o que significa dizer que sua natureza é cogente, e como tais, incidem apesar da vontade contrária dos interessados. Nas palavras de Nelson Nery Júnior<sup>37</sup> o Código "veio para regulamentar a relação de consumo, criando mecanismos para que se torne equilibrada, evitando a prevalência de um em detrimento do outro sujeito da relação de consumo". O CDC representa, precisamente, ferramenta de intervenção estatal para limitar o desequilíbrio que há em relações de consumo e que desfavorece o consumidor. Há de se observar, ainda, que, por força do art. 60, §4º, IV, da Constituição Federal Brasileira, a defesa do consumidor, elevada ao *status* de garantia individual, como mencionado, torna-se verdadeira cláusula pétrea, não podendo ser abolida ou limitada nem mesmo por emenda constitucional.

Conforme requerido pelo CDC, foi organizado o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor composto pelos Órgãos federais, estaduais, do Distrito Federal e dos municípios, bem como pelas entidades privadas de direito do consumidor. O SNDC foi codificado por meio do Decreto nº 2.181, de 20 de

---

<sup>37</sup>NERY JÚNIOR, Nelson. Código Brasileiro de Defesa do Consumidor - comentado pelos autores do anteprojeto. Rio de Janeiro: Forense Universitária. 6º ed., 1999, p. 1012.

março de 1997, que estabelece as competências dos órgãos de fiscalização, as práticas infracionais e as respectivas sanções e regulamenta as etapas do processo administrativo.

O SNDC é composto pelos Procons, Ministério Público, Defensoria Pública, Delegacias de Defesa do Consumidor, Juizados Especiais Cíveis e Organizações Cíveis de defesa do consumidor, que atuam de forma articulada e integrada com a Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON). A competência destes órgãos é concorrente, e sua atuação é realizada de forma complementar, recebendo denúncias, apurando irregularidades e promovendo a proteção e defesa dos consumidores<sup>38</sup>. Registra-se a seguir curtas notas sobre alguns desses institutos.

Os Procons, como visto acima, datam dos anos 1970 e são órgãos estaduais e municipais de proteção e defesa do consumidor, criados especificamente para este fim, com competências, no âmbito de sua jurisdição, para exercer as atribuições estabelecidas pela Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, e pelo Decreto nº 2.181/97. São, por conseguinte, os órgãos que atuam no âmbito local, atendendo diretamente os consumidores e monitorando o mercado de consumo local. Têm papel fundamental na execução da Política Nacional de Defesa do Consumidor.

O Ministério Público e a Defensoria Pública, no âmbito de suas atribuições, também atuam na proteção e na defesa dos

---

<sup>38</sup>Entretanto, este poder deverá ser exercido, apenas, dentro de suas competências originárias, determinadas pela legislação que criou estes órgãos ou pelo regimento interno dos mesmos. Já a competência específica para “fiscalizar e aplicar as sanções administrativas previstas na Lei nº 8.078, de 1990, e em outras normas pertinentes à defesa do consumidor” prevista no inciso X do artigo 3º, e no artigo 9º do decreto nº 2.181, de 20 de março de 1997, é exercida apenas pela “Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça, pelos órgãos federais integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, pelos órgãos conveniados com a Secretaria e pelos órgãos de proteção e defesa do consumidor criados pelos Estados, Distrito Federal e Municípios”, e esta fiscalização só poderá ser efetuada por “agentes fiscais, oficialmente designados, vinculados aos respectivos órgãos de proteção e defesa do consumidor, devidamente credenciados mediante Cédula de Identificação Fiscal”, sendo “admitida a delegação mediante convênio” como determina os artigos 9º e 10 do supramencionado decreto (Amorim, 2019).

consumidores e na construção da Política Nacional das Relações de Consumo. O Ministério Público, de acordo com sua competência constitucional, além de fiscalizar a aplicação da lei, instaura inquéritos e propõe ações coletivas. A Defensoria, além de propor ações, defende os interesses dos desassistidos, promove acordos e conciliações.

A Secretaria Nacional do Consumidor, criada em 28 de maio de 2012, por meio do Decreto nº 7.738, tem por atribuição legal a coordenação do SNDC e está voltada à análise de questões que tenham repercussão nacional e interesse geral, além do planejamento, elaboração, coordenação e execução da Política Nacional de Defesa do Consumidor.

Na sequência, aborda-se o papel das Agências Reguladoras<sup>39</sup> na promoção da defesa do consumir, com especial destaque para as atividades da Agência Nacional de Telecomunicações. As Agências Reguladoras apesar de não terem como função precípua a defesa dos direitos dos consumidores, têm relevante papel nas relações de consumo, sobretudo por regularem e fiscalizarem a prestação de serviços públicos concedidos e outros serviços de relevante interesse público (Amorim, 2019). Destarte, acabam por dividir a resolução alternativa dos conflitos com os PROCONS, evitando-se que mais demandas ingressem no Poder Judiciário.

## A TUTELA DO CONSUMIDOR DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

Quanto ao setor de telecomunicações, a Constituição reservou-lhe natureza de serviço público e, portanto, será prestado pelo Estado diretamente ou mediante delegação (inciso XI do

---

<sup>39</sup>Outros órgãos reguladores no Brasil são a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC), Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), Agência Nacional do Petróleo (ANP), Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT), de Transportes Aquaviários (ANTAQ), de Saúde Suplementar (ANS), de Vigilância Sanitária (AN-VIS), de Mineração além da Agência Nacional do Cinema (ANCINE).

art. 21 da Constituição Federal). Esse dispositivo foi inserido na Carta Magna em 1995, por meio da Emenda Constitucional nº 8, que previu também a criação do órgão regulador específico para o setor das telecomunicações, a Anatel. Em decorrência desse dispositivo constitucional, é concebida em 1997 a Lei nº 9.472 - Lei Geral das Telecomunicações (LGT), ficando definido que as empresas de telecomunicações atuarão no setor econômico brasileiro por meio da concessão de serviço público (art. 83 da Lei nº 9.472/97).

Isto posto, resta claro que um dos princípios mais relevantes no disciplinamento das relações entre os sujeitos dos serviços de telecomunicações é a defesa do consumidor, garantido pela Constituição Federal, disciplinado pelo CDC e explicitado pela LGT. A LGT no art. 3º abarca um importante rol de direitos dos usuários de serviços de telecomunicações como o acesso a serviços com padrões de qualidade e regularidade em todo o país (inc. I), liberdade de escolha e não discriminação quanto à utilização dos serviços (incisos II e III respectivamente). Reforça a necessidade de prestação de informações claras ao consumidor (inc. IV), bem como de inviolabilidade e sigilo de sua comunicação (inc. V) e privacidade no tratamento dos dados (inc. IX). Disciplina, ainda, as hipóteses de suspensão dos serviços (inc. VII e VIII), prevê o direito de resposta aos requerimentos (inc. X) e o direito constitucional de petição aos organismos de proteção do consumidor e especificamente à Anatel (inc. XI).

O serviço de telecomunicações, como um serviço público que é, deve ser prestado com excelência justamente em razão desta qualidade, afinal ele se destina a satisfação da coletividade em geral. Deste modo, os utentes representam a figura estelar em tema de serviço público, pelo fato do serviço ser instituído unicamente em seu prol. Assim, atender os interesses dos utentes consiste também em atender os interesses de participação e de proteção dos seus direitos na condição de cidadão e o interesse em receber um bom serviço, na condição de



consumidor. Daí a necessidade de uma proteção muito mais intensa voltada para a satisfação dos interesses que quem usa esse serviço e tem direito de que ele seja bem prestado, afinal, ao mesmo tempo em que se encontra na situação de consumidor por ser destinatário final de um serviço, também exerce seus direitos de cidadão, por serem titulares deles, ainda que se tratem de serviços privatizados, já que garantia da prestação ainda encontra-se na esfera do Estado (Nunes, 2016). Nesse sentido, para o consumidor, o Estado deixa de ser um provedor, com interesses contrapostos ao seu, passando a ser um aliado na fiscalização dos serviços públicos (Alves, 2001).

## A ATUAÇÃO DO ÓRGÃOS DE PROTEÇÃO

A Anatel, portanto, tem fundamental relevância na defesa dos interesses e direitos dos consumidores, inclusive dispondo de canais de atendimento exclusivos para a solução de demandas individuais, buscando resolver, administrativamente, reclamações e denúncias feitas pelos consumidores ou por seus representantes.

Nesse espírito, o Regimento Interno da Anatel, Resolução nº 612, de 29 de abril de 2013<sup>40</sup> confere tratamento distinto ao procedimento de reclamação dos consumidores (arts. 103 e 104), tem um departamento inteiro voltado as situações consumeristas, qual seja, a Superintendência de Relações com Consumidores - SRC - (art. 216), composta pelas Gerências de Interações Institucionais (art. 217), de Canais de Relacionamento com os Consumidores (art. 219) e de Tratamento de Solicitações de Consumidores (art. 221) e ainda dispõe, dentro da estrutura da Superintendência de Controle de Obrigações (art. 200), de uma Gerência de Controle de Obrigações de Direitos dos Consumidores, voltada para o acompanhamento e controle do

---

<sup>40</sup>Disponível em: <https://www.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2013/450-resolucao-612>

cumprimento das obrigações referentes aos direitos dos consumidores por parte das prestadoras, bem como pela instauração, instrução e elaboração de proposta de aplicação de sanções em processo administrativo referente ao descumprimento de tais obrigações.

O principal conjunto de regras para proteger o consumidor no âmbito da Anatel é o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, o RGC<sup>41</sup> que detalha as obrigações das prestadoras quanto a atendimento, oferta, cobrança e outros temas relativos aos serviços de telefonia móvel fixa, banda larga e TV por assinatura. Algumas situações esmiuçadas pela RGC são a possibilidade de cancelamento automatizado do serviço, o retorno imediato de ligações interrompidas durante o atendimento, a validade de 30 dias para os créditos em serviços pré-pagos, a unificação de atendimento para combos, a gravação das ligações e o dever de comunicação prévia sobre alteração de plano. Buscando aprimorar o RGC, mantendo a segurança jurídica e os avanços já conquistados e tornando-o mais efetivo e coerente, a Anatel abriu o procedimento de Consulta Pública para revisão atual Regulamento<sup>42</sup>.

O setor de telecomunicações no Brasil possui mais de 300 milhões de contratos ativos, destaque para a telefonia móvel com mais de 232 milhões de acessos e banda larga fixa com quase 36 milhões de acessos. Percebe-se a manutenção de mais de 30 milhões de linhas fixas e quase 15 milhões de acessos de televisão por assinatura<sup>43</sup>. Diante do gigantismo do setor e do domínio de apenas quatro principais operadores (Claro S.A, Telefônica Brasil S.A “VIVO”, TIM S.A. e Oi S.A.)<sup>44</sup> a quantidade

---

<sup>41</sup>Disponível em: <https://www.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2014/750-resolucao-632>.

<sup>42</sup>Disponível em: <https://www.gov.br/anatel/pt-br/assuntos/noticias/revisao-do-regulamento-de-direitos-do-consumidor-recebe-contribuicoes-ate-2-de-marco>.

<sup>43</sup>Dados disponíveis em: <https://www.anatel.gov.br/paineis/acessos>.

<sup>44</sup>Em breve serão apenas três grandes empresas a dominar o setor, pois Oi encontra-se em recuperação judicial, já tendo parte de seus ativos vendidos para as outras concorrentes.

de reclamações atinge números elevados.

Os consumidores de telecomunicações registraram na Anatel, em 2019, quase 3 milhões de reclamações contra as prestadoras de telecomunicações. Em relação a 2018, isso significa crescimento da ordem de 1,28%, ou 37,5 mil reclamações<sup>45</sup>. Dado o caráter estreito da presente análise e no intuito de refletir o impacto da pandemia COVID-19 no setor, passa-se ao mais recente recorte das reclamações registradas na Anatel com base no Relatório Semestral – 1º Semestre desenvolvido pela SRC<sup>46</sup>, trazendo comparações na quantidade de registros apresentados entre todo o ano de 2019 e o primeiro semestre de 2020.

Foram registradas 1,5 milhões de reclamações na Anatel contra as prestadoras no primeiro semestre de 2020. Isso representa crescimento de 6,6% (+95 mil reclamações) em relação ao segundo semestre de 2019, mas o volume é 2% menor que o do primeiro semestre de 2019<sup>47</sup>. Os maiores responsáveis por esse aumento foram a banda larga fixa<sup>48</sup> com 394 mil reclamações, um aumento de 112 mil (40%) e a telefonia celular pré-paga<sup>49</sup>, que teve cerca de 228 mil registros, uma alta de 38 mil (20%), em relação ao segundo semestre de 2019.

Esses aumentos ocorridos para esses serviços foram, em grande parte, consequência da crise sanitária que, no âmbito da banda larga fixa, levou a uma maior utilização da rede nas residências e, conseqüentemente, ocorreram maiores problemas de degradação (perda de qualidade e velocidade do sinal). Para a

---

<sup>45</sup>Disponível em: <https://antigo.anatel.gov.br/consumidor/reclamacoes-na-anatel2>.

<sup>46</sup>Disponível em: <https://antigo.anatel.gov.br/consumidor/component/content/article/109-manchetes/981-confira-o-balanco-semestral-de-reclamacoes-registradas-na-anatel>.

<sup>47</sup>Historicamente, a Anatel registra mais reclamações no primeiro semestre (com exceção de 2015).

<sup>48</sup>Entre as grandes prestadoras, a Claro, com 131,9 mil reclamações no semestre, foi a que teve maior aumento de queixas no semestre (90,7% em relação ao segundo semestre de 2019).

<sup>49</sup>A Claro também foi a empresa mais reclamada nesse serviço durante o 1º semestre de 2020, com 15,4 registros (+ 48,7%).

telefonia móvel pré-paga, aumentou a necessidade de o consumidor ter a sua linha ativa, gerando, então, aumento de reclamações sobre bloqueio ou suspensão indevidas do serviço e cancelamento indevido.

Em relação aos demais serviços, que já haviam apresentado redução na comparação entre o primeiro semestre de 2020 e o mesmo período em 2019, manteve-se a tendência de queda na comparação entre o primeiro semestre de 2020 e o segundo semestre 2019. A telefonia móvel pós-paga<sup>50</sup> continua sendo o serviço mais reclamado, com 497 mil reclamações no primeiro semestre de 2020, mas o número é 2,6% inferior ao do segundo semestre de 2019. A telefonia fixa teve 241 mil reclamações e a TV por assinatura 154 mil reclamações no primeiro semestre de 2020. Em relação ao semestre anterior, estes serviços tiveram queda, respectivamente, de 9% e 10% no volume de reclamações.

Nos casos em que é necessária uma atuação mais direta por parte da Anatel, instaura-se um Procedimento para Apuração de Descumprimento de Obrigações (PADO), geralmente sob responsabilidade da Gerência de Controle de Obrigações de Direitos dos Consumidores. Dentro do total de 1.445 PADOS instaurados em mais duas décadas, atualmente estão em andamento 318 processos. Foi aplicada a sanção de multa em 907 processos, gerando cerca de 3.200 bilhões de reais em pecúnia, sendo que mais de 2 bilhões de reais já transitaram em julgado e 1.2 bilhões de reais referem-se a PADOS ainda em tramitação (Anatel Dados, 2020<sup>51</sup>).

A prática repetida de alguns ofensores dos direitos dos usuários de telecomunicações vem sendo debatida nos círculos acadêmicos, como por exemplo, as atitudes abusivas por parte

---

<sup>50</sup>Os assuntos que apresentaram maiores aumentos foram bloqueio, desbloqueio ou suspensão do serviço, com destaque para Claro e Algar as únicas que tiveram mais reclamações no 1º semestre de 2020.

<sup>51</sup>Informações retiradas de relatórios internos da Anatel, com acesso restrito por incluírem informações financeiras de prestadoras.

das prestadoras como a renovação automática da cláusula de fidelidade ou venda casada na contratação do serviço de internet vinculado ao de telefonia fixa. No primeiro caso, embora a Anatel estabeleça que o contrato de permanência não pode ser superior a 12 meses<sup>52</sup>, algumas operadoras começaram a inserir, em seus contratos, cláusulas de renovação automática de permanência. Na prática, tal situação faz com que o usuário tenha apenas um dia para realizar o cancelamento do contrato, antes do início de um novo termo de permanência, o que representa grande desequilíbrio entre as partes, pois dada a condição de hipossuficiência do usuário, sequer lhe é permitido tempo suficiente para análise e tomada decisão (Gonçalves, 2020).

Já na venda casada<sup>53</sup> na contratação do serviço de internet vinculado ao de telefonia fixa, o consumidor ignora que pode contratar o fornecimento de internet banda larga fixa desvinculada da contratação do serviço de telefone fixo. Significa que, por desconhecimento do consumidor ou deslealdade da prestadora, acaba-se por contratar ambos os serviços, mesmo sem necessidade (Oliveira & Pomin, 2015).

Apesar dos esforços da Anatel, Procons e demais instituições administrativas, por vezes, as demandas individuais ou coletivas dos consumidores deságuam no Judiciário. Aguiar (2011), detalha decisões históricas emanadas pela alta cúpula da Justiça em situações relacionadas com o serviço de telefonia fixa comutada como o término da assinatura básica, a luta pelo detalhamento das faturas e contra os reajustes abusivos, bem como disputas no serviço móvel celular como no caso da validade dos créditos pré-pagos. Nessa linha, a judicialização dos temas

---

<sup>52</sup>RGC: Art. 57. A Prestadora pode oferecer benefícios ao Consumidor e, em contrapartida, exigir que permaneça vinculado ao Contrato de Prestação do Serviço por um prazo mínimo. § 1º O tempo máximo para o prazo de permanência é de 12 (doze) meses.

<sup>53</sup>Ocorre quando o fornecedor de produtos ou serviços se nega ou dificulta a oferta de algo que o consumidor almeja se este não concordar em adquirir outro produto ou serviço. Aproveitando-se de tal imposição, o fornecedor aumenta o preço do serviço unitário para compelir o consumidor a contratar os dois serviços conjuntamente.

relacionados aos direitos dos consumidores de telecomunicações é apresentada como “abarroamento do Judiciário” (De Oliveira, 2008) ou retratada até mesmo como “excesso de acesso” na situação analisada por Orsini (2012).

## CONCLUSÃO

Do exposto, depreende-se que a proteção do consumidor dos serviços de telecomunicações não é atividade fixa e imutável, ao contrário, acompanha a evolução tecnológica do setor e demanda constante acompanhamento no sentido de se promover o equilíbrio contratual entre prestadores e usuários. Como visto, a quantidade de reclamações dos consumidores que de forma geral já vinha aumentando, atinge novos patamares como consequência da crise pandêmica Covid-19.

Apesar do Regulador em Portugal não possuir competência para resolver conflitos de consumo, a proteção e salvaguarda dos direitos dos consumidores é realizada pela fiscalização da legislação consumerista e setorial, bem como pela monitoração do mercado. Na forma do registrado, percebe-se grande utilização do livro de reclamações, já enraizado na cultura dos portugueses. Em complemento, seria benéfica a codificação dos direitos do consumidor no País. Além da patente unificação da legislação consumerista, pode-se aproveitar a oportunidade para modernizar os comandos legais materializando, portanto, um diploma prático e acessível, que seria um poderoso aliado da Anacom e dos demais institutos que compõe Sistema de Defesa do Consumidor.

No que toca ao contexto europeu, louva-se iniciativas como a Diretiva 2011/83/EU buscando harmonizar as normas de proteção aos consumidores e a nova Lei dos Serviços Digitais, que impactará diretamente os usuários dos serviços de telecomunicações, trazendo mais segurança ao comércio eletrônico. Sob os auspícios da presidência portuguesa no Conselho da UE,

aguarda-se a concretização das políticas de defesa do consumidor no quinquênio que se inicia, com ênfase na inclusão digital e social, bem como na cooperação entre os países e sustentabilidade ambiental, conforme prescrito na Nova Agenda do Consumidor. Nesse sentido, são almejadas mais medidas como, por exemplo, o fim do *roaming* no uso de telefone móvel dentro da União Europeia<sup>54</sup>.

No caso brasileiro, tendo em vista a enormidade de contratos ativos espalhados por seu vasto território, a defesa dos direitos dos consumidores de telecomunicações requer ações integradas e coordenadas entre os membros do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor. A Anatel, afastando-se de uma atuação excessivamente punitiva, e em esforços semelhantes aos desenvolvidos por seu par português, vem conduzindo várias iniciativas no sentido de capacitar os consumidores e fazer com o que os prestadores de serviços atendam com qualidade e eficiência as demandas de seus clientes.

Nessa direção, a Agência determinou, dentre outros projetos, a criação das “ouvidorias das prestadoras” (para garantir um tratamento específico e individual a uma demanda do consumidor que já foi analisada pela empresa), do “resolva no site” (para evitar com que os clientes saiam de casa durante a Pandemia, exigindo que as prestadoras forneçam soluções via atendimento remoto), bem como inaugurou o “Anatel explica” (no qual oferece-se acesso a uma série de tutoriais com orientações sobre os principais direitos e deveres dos consumidores de serviços de telecomunicações). Ademais, é salutar a atualização do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, fazendo-o refletir as atuais necessidades dos usuários em um mercado crescente em quantidade de usuários, porém concentrado em poder de poucas operadoras.

Mesmo diante de tamanha missão, corrobora-se com a

---

<sup>54</sup> Conforme explicado em: [https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/internet-telecoms/mobile-roaming-costs/index\\_pt.htm](https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/internet-telecoms/mobile-roaming-costs/index_pt.htm).

impressão de que o tempo tem efetivamente confabulado a favor do consumidor, e, com o desenvolvimento do direito regulatório e das agências reguladoras, tem favorecido especialmente o usuário de serviços públicos. O direito das telecomunicações, por seu turno, estruturado nos últimos anos, beneficia, de modo mais afunilado ainda, o usuário de telecomunicações (Barbosa, 2002).



#### REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- AGUIAR, A. K. V. (2011). A judicialização das políticas públicas de telecomunicações e as demandas dos consumidores: o impacto da ação judicial (Doctoral dissertation, Universidade do Estado do Rio de Janeiro). Disponível em: <https://oatd.org/oatd/record?record=oai%5C%3Awww.bdtd.uerj.br%5C%3A3805>.
- AMORIM, C. E. D. O. (2019). A FISCALIZAÇÃO DO ESTADO NAS RELAÇÕES DE CONSUMO NO BRASIL (Doctoral dissertation, Universidade de Coimbra).
- ANACOM, 2020a. Reclamações Sector da Comunicações. 1º Semestre de 2020. Disponível em: [https://www.anacom-consumidor.pt/documents/20181/14428083/07.09.2020.Reclama%C3%A7%C3%B5es\\_Comunica%C3%A7%C3%B5es\\_1S2020.pdf/1fc56ce6-ad75-41b5-8b37-0687a1cb252c](https://www.anacom-consumidor.pt/documents/20181/14428083/07.09.2020.Reclama%C3%A7%C3%B5es_Comunica%C3%A7%C3%B5es_1S2020.pdf/1fc56ce6-ad75-41b5-8b37-0687a1cb252c).
- ANACOM, 2020b. Portal do Consumidor. Disponível em: <https://www.anacom-consumidor.pt/estatisticas-portal-consumidor>.
- ANACOM, 2020c. Balanço da aplicação das medidas de proteção dos clientes de telecomunicações. Disponível em: <https://www.anacom-consumidor.pt/-/covid-19->



balanco-da-aplicacao-das-medidas-de-protecao-dos-clientes-de-telecomunicacoes.

ANACOM, 2020d. Novas regras sobre a suspensão e o cancelamento de contratos de comunicações eletrônicas. Disponível em: <https://www.anacom-consumidor.pt/-/covid-19-novas-regras-sobre-a-suspensao-e-o-cancelamento-de-contratos-de-comunicacoes-eletronic-1>

ANACLETO, A. R. F. (2018). Práticas Comerciais Desleais no Setor das Telecomunicações (Doctoral dissertation, Universidade de Coimbra). Disponível em: <https://estudogeral.sib.uc.pt/bitstream/10316/85780/1/Pr%C3%A1ticas%20Comerciais%20Desleais%20no%20Setor%20das%20Telecomunica%C3%A7%C3%B5es%20-%20Rita%20Anacleto%202018.pdf>.

ANATEL. Regimento da Interno da Agência Nacional de Telecomunicações. Disponível em: <https://www.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2013/450-resolucao-612>.

ANATEL. Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações. Disponível em: <https://www.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2014/750-resolucao-632>.

ANATEL, 2020a. Quantidade de acessos dos principais serviços de telecomunicações. Disponível em: <https://www.anatel.gov.br/paineis/acessos>.

ANATEL, 2020b. Revisão do regulamento de direitos do consumidor recebe contribuições até 2 de março. Disponível: <https://www.gov.br/anatel/pt-br/assuntos/noticias/revisao-do-regulamento-de-direitos-do-consumidor-recebe-contribuicoes-ate-2-de-marco>.

ANATEL, 2020c. Reclamações na Anatel. Disponível em: <https://antigo.anatel.gov.br/consumidor/reclamacoes-na-anatel2>.

- BARBOSA, S. P. (2002). Usuário de Telecomunicações. *Revista de Direito Administrativo*, 227, 231-252.
- BRANDÃO, A. B. (2017). *A Tutela Administrativa do Consumidor* (Doctoral dissertation, Universidade de Coimbra). Disponível em: [https://estudogeral.uc.pt/bitstream/10316/84269/1/Andreia%20Brand%C3%A3o\\_Disserta%C3%A7%C3%A3o\\_2017.pdf](https://estudogeral.uc.pt/bitstream/10316/84269/1/Andreia%20Brand%C3%A3o_Disserta%C3%A7%C3%A3o_2017.pdf).
- BRASIL. *A Defesa do Consumidor no Brasil*. Disponível em: <https://www.justica.gov.br/seus-direitos/consumidor/a-defesa-do-consumidor-no-brasil>.
- BRASIL. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18078compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm).
- CARTA DOS DIREITOS DA UNIÃO EUROPEIA. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:12016P/TXT&from=EN>
- CANOTILHO, J.J. & MOREIRA, V. (1993). *Constituição da República Portuguesa*, Anotada, 3ª edição, Coimbra, 1993.
- DE ALMEIDA G. E. (2020). Análise da Abusividade da Renovação Automática da Cláusula de Fidelidade nos Contratos de Telecomunicações. *Revista FIDES*, 11(1).
- DECO, 2019. Telecomunicações sempre no topo das reclamações. Disponível em: <https://www.deco.proteste.pt/institucionalemedia/imprensa/comunicados/2019/telecons-1705>
- DECO, 2020. Telecomunicações dominam reclamações em 2020. Disponível em: <https://www.deco.proteste.pt/familia-consumo/orcamento-familiar/noticias/telecomunicacoes-dominam-reclamacoes-em-2020>
- DE OLIVEIRA, F. V., & LINHARES, L. (2008) O princípio da equidade nos serviços de telecomunicações e no Código

- de defesa do Consumidor. Disponível em: [http://www.avm.edu.br/docpdf/monografias\\_publicadas/K206348.pdf](http://www.avm.edu.br/docpdf/monografias_publicadas/K206348.pdf)
- DIREÇÃO-GERAL DO CONSUMIDOR. RELATÓRIO DE ATIVIDADES, 2019. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.pt/quem-somos/instrumentos-de-gestao/relatorio-de-atividades.aspx>.
- DIREÇÃO-GERAL DO CONSUMIDOR. LIVRO DE RECLAMAÇÕES, 2020. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.pt/livro-de-reclamacoes.aspx>.
- GONÇALVES, P.C. (1999). Direito das telecomunicações. Coimbra: Livraria Almedina.
- GONÇALVES, P.C. (2008). Regulação, Electricidade e Telecomunicações: Estudos de direito administrativo da regulação. Coimbra Editora.
- GONÇALVES, P.C. (2013). Reflexões sobre o estado regulador e o estado contratante. Coimbra Editora.
- LINS, D. V. C. (2017). A proteção do consumidor em âmbitos de integração regional: uma análise comparativa entre mercosul e união europeia (Bachelor's thesis). Disponível em: <https://attena.ufpe.br/bitstream/123456789/21937/1/D%C3%A9bora%20Vieira%20Camara%20Lins%20-%20TCC%20-%202017.1.pdf>.
- MONTEIRO, A. P. (1999). A Protecção do Consumidor de Serviços de Telecomunicações. *As telecomunicações e o direito na sociedade da informação*, FDUUC.
- MONTEIRO, A.P. (1998). A Protecção do Consumidor de Serviços Públicos Essenciais. *Estudos de Direito do Consumidor*, (2), 333-350.
- MOURÃO, M. L. L. M. M. (2020). O aprisionamento do consumidor nas telecomunicações em Portugal: um estudo empírico. Disponível em: <https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/127754/2/405629.pdf>.

- NERY JÚNIOR, N. (1999). Código Brasileiro de Defesa do Consumidor - comentado pelos autores do anteprojeto. Rio de Janeiro: Forense Universitária. 6º ed., 1999, p. 1012.
- OLIVEIRA, C. M. R. D., & POMIN, A. V. C. (2015). A Prática Abusiva das Empresas de Telecomunicações pela Venda Casada na Contratação do Serviço de Internet Vinculado ao de Telefonia Fixa. Disponível em: <http://rdu.unicesumar.edu.br/handle/123456789/2649>.
- ORDEM DOS ADVOGADOS. O “Anteprojeto do Código do Consumidor”. Disponível em: <http://www.oa.pt/upl/%7B074a0e26-88f3-4958-b06b-a07ecb04a19d%7D.pdf>
- ORSINI, A. G. D. S. (2012). A litigância habitual nos juizados especiais em telecomunicações: a questão do excesso de acesso. Disponível em: <http://as1.trt3.jus.br/bd-trt3/handle/11103/27233>.
- PARLAMENTO EUROPEU. Diretiva 2011/83/UE, de 25 de outubro de 2011, relativa ao direito dos consumidores. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=celex:32011L008>.
- PARLAMENTO EUROPEU, 2020. Medidas de proteção do consumidor. Disponível em: <https://www.europarl.europa.eu/factsheets/pt/sheet/47/medidas-de-protECAo-do-consumidor>
- PORTUGAL. CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA DE PORTUGAL. Disponível em: <https://www.parlamento.pt/Legislacao/Paginas/ConstituicaoRepublicaPortuguesa.aspx>
- PORTUGAL. Lei dos Serviços Públicos Essenciais. Disponível em: [http://www.pgdlisboa.pt/leis/lei\\_mostra\\_articulado.php?nid=1436&tabela=leis](http://www.pgdlisboa.pt/leis/lei_mostra_articulado.php?nid=1436&tabela=leis).
- PORTUGAL. Lei nº 7/2020. Estabelece regimes excepcionais e temporários de resposta à epidemia SARS-CoV-2.

- Disponível em: <https://data.dre.pt/web/guest/pesquisa/-/search/131338917/details/maximized>.
- PORTUGAL. Decreto nº 3-A/2021. Regulamenta o estado de emergência decretado pelo Presidente da República. Disponível em: <https://dre.pt/web/guest/home/-/dre/153959843/details/maximized?serie=I&dreId=153959840>.
- SAPO, 2020. Deco recebeu mais de 1200 reclamações por dia na última década. Disponível em: <https://executivedigest.sapo.pt/deco-recebeu-mais-de-1200-reclamacoes-por-dia-na-ultima-decada/>
- SILVA, J. M. M. (2018). As Cláusulas de Fidelização nos Contratos de Telecomunicações (Doctoral dissertation, Universidade de Coimbra).
- TRATADO SOBRE O FUNCIONAMENTO DA UNIÃO EUROPEIA. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=celex%3A12016ME%2FTXT>.
- TRATADO DE MAASTRICHT. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX%3A11992M%2FTXT>.
- UNIÃO EUROPEIA. PROGRAMA PLURIANUAL CONSUMIDORES PARA O PERÍODO 2014-2020. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX:32014R0254>