

**CÓDIGO DE CONDUTA**  
**DOS OPERADORES DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS**  
**APLICÁVEL AOS SERVIÇOS WAP BILLING**

## INTRODUÇÃO

O presente Código de Conduta foi desenvolvido no âmbito da APRITEL, pelos operadores de comunicações eletrónicas MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A., NOS Comunicações, S.A., VODAFONE Portugal, Comunicações Pessoais, S.A. e NOWO Communications, S.A. (adiante designados por “Operadores”).

O Código de Conduta visa definir um conjunto de princípios e regras destinados a assegurar a proteção dos interesses dos utilizadores, clientes dos Operadores (adiante designados Utilizadores) no âmbito dos processos de subscrição, faturação e cobrança de serviços e/ou conteúdos de entretenimento, incluindo horóscopos, músicas, notícias, vídeos, etc., subscritos mediante acesso a páginas alojadas na Internet, aqui designados Serviços WAP (*Wireless Application Protocol*) Billing e que não impliquem um processo prévio de registo junto do respetivo prestador.

Os Operadores, conscientes que:

- a) os Utilizadores acedem a páginas na Internet através das quais é possível adquirir serviços e/ou conteúdos de entretenimento que tipicamente se destinam a um consumo móvel;
- b) se tem assistido a uma evolução e crescimento na adesão aos serviços ou aquisição dos conteúdos em causa;
- c) do ponto de vista jurídico-regulamentar não existe um enquadramento específico para a adesão aos serviços ou aquisição de conteúdos em causa;
- d) a 2 de novembro de 2017, a Autoridade Nacional das Comunicações (“ANACOM”) aprovou uma Recomendação sobre a cobrança de serviços *WAP BILLING*, dirigida às empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas;
- e) se afigura desejável instituir um conjunto de regras e princípios orientadores da prestação e cobrança dos serviços *WAP BILLING* que permitam acautelar os direitos e interesses dos utilizadores e, simultaneamente, promover o seu desenvolvimento da atividade dos prestadores destes serviços;

decidiram, por iniciativa própria, desenvolver e aprovar o presente Código de Conduta.

As Partes declaram que é livremente e de boa-fé celebrado o presente Código de Conduta, o qual se regerá pelas disposições que se elencam nas páginas seguintes, em total respeito pelas normas legais em vigor.

## **1. DEFINIÇÕES**

1.1 As expressões iniciadas por maiúscula e utilizadas ao longo do Código de Conduta têm o significado que a seguir lhes é atribuído:

**Autoridade:** Qualquer entidade pública com poderes de regulação, supervisão ou fiscalização sobre a atividade dos Operadores;

**Código de Conduta ou Código:** o presente Código de Conduta;

**Menores:** Quem ainda não tiver completado dezoito anos de idade;

**Mensagem(s) de Confirmação da Subscrição:** Mensagem escrita gratuita remetida ao Utilizador para efeitos de confirmação da subscrição ou compra e respetiva cobrança dos Serviços de Conteúdos;

**Operadores:** Empresas que oferecem ou estão autorizadas a oferecer redes e/ou serviços de comunicações eletrónicas.

**Plataforma:** sistema através do qual é disponibilizada informação relativa aos Serviços de Conteúdos que os Utilizadores pretendem subscrever/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;

**Preço:** Preço dos Serviços a pagar pelos Utilizadores;

**Prestadores:** Empresas que exercem a atividade de prestador dos Serviços de Conteúdos próprios ou de empresas terceiras (agregadores);

**Publicidade ou Anúncio:** Qualquer comunicação ao público efetuada no âmbito de uma atividade comercial, com o objetivo de promover e divulgar bens e serviços;

**Serviços de Conteúdos:** Serviços e/ou conteúdos de entretenimento, incluindo horóscopos, músicas, notícias, vídeos, etc., subscritos, habitualmente, mediante acesso a páginas WAP, que

não impliquem um processo prévio de registo junto do respetivo Prestador, com notificação de subscrição e cobrança através de mensagem(s) escrita(s);

**Serviços de Suporte:** Serviços WAP Billing prestados pelos Operadores aos Prestadores, os quais incluem a disponibilização de acesso, serviços de faturação e cobrança dos Serviços de Conteúdos prestados pelos Operadores aos Prestadores;

**Subscrição:** Adesão aos Serviços de Conteúdos disponibilizados pelos Prestadores, de acordo com os Termos e Condições previstos para os referidos serviços, por parte dos Utilizadores.

**Utilizador:** Cliente do Operador que adquira conteúdos ou subscreva Serviços de Conteúdos.

## **2. OBJECTO**

2.1. O presente Código de Conduta visa estabelecer um conjunto de princípios e regras comuns a observar pelos Operadores no âmbito dos Serviços de Suporte que disponibilizam aos Prestadores e na relação com os Utilizadores, com o intuito de reforçar a proteção dos interesses dos Utilizadores, bem como a transparência na prestação dos Serviços de Suporte.

## **3. PRINCÍPIOS GERAIS E OBRIGAÇÕES**

### **3.1. Princípios Gerais**

- a) Os destinatários do presente Código de Conduta devem desenvolver a sua atividade com respeito pelas disposições constantes do presente instrumento e sempre em conformidade com a legislação aplicável e com os princípios da boa-fé.
- b) A observação do conjunto comum de princípios e regras definido no presente Código de Conduta, não coloca em causa a adoção pelos Operadores de posicionamentos comerciais e de marca distintos, bem como de medidas adicionais, desde que tais posicionamentos e medidas se revelem consistentes com o presente Código de Conduta.
- c) A forma de implementação das regras aqui definidas poderá depender das especificações técnicas e de outros requisitos internos dos Operadores.

- d) Sem prejuízo do previsto na alínea anterior, os Operadores obrigam-se a desenvolver a sua atividade com respeito pelos interesses dos Utilizadores, à luz dos princípios da cooperação e colaboração, garantindo plena transparência e leal concorrência na Prestação dos Serviços de Suporte.

Os Operadores poderão, a todo o momento, rever ou alterar, bem como incluir no presente Código de Conduta outros temas de natureza similar e que envolvam igualmente uma abordagem comum.

### **3.2. Obrigações assumidas pelos Operadores**

3.2.1. Nos termos do presente Código de Conduta, os Operadores obrigam-se ao cumprimento das regras abaixo elencadas:

- a) Celebração de contrato escrito entre os Operadores e os Prestadores, de acordo com as regras que constam do Anexo A;
- b) Criar as condições necessárias para que os Serviços de Conteúdos cumpram os requisitos e procedimentos previstos no Anexo B;
- c) Monitorização do comportamento dos Prestadores, nomeadamente através da realização de um conjunto de testes com o objetivo de aferir se os Prestadores estão a atuar no estrito cumprimento das obrigações resultantes do presente Código de Conduta e dos contratos celebrados com os Operadores para a prestação dos Serviços de Suporte, bem como demais legislação aplicável.

3.2.2. O compromisso assumido pelos Operadores, através do presente Código de Conduta, vinculará os Operadores quer nos contratos celebrados e em vigor com os seus atuais Prestadores, quer relativamente aos novos contratos a celebrar.

3.2.3. Os Operadores comprometem-se a dar a conhecer o presente Código de Conduta a outros operadores que ofereçam serviços de comunicações eletrónicas, tendo em vista a promoção e divulgação do conteúdo do mesmo, bem como o cumprimento, por parte destes, das regras e dos princípios nele previsto.

3.2.4. Os Operadores acordam em proceder a uma revisão regular do presente Código de Conduta, quer por força do disposto no número 3.1., para o adaptar em função da eventual evolução tecnológica e de mercado que se venha a verificar, quer ainda para efeitos de atualizações resultantes de alteração da Lei e eventuais determinações que as Autoridades Reguladoras competentes venham a emitir, com impacto na prestação dos Serviços de Conteúdos ou dos Serviços de Suporte.

#### **4. DISPOSIÇÕES FINAIS**

O presente Código de Conduta está aberto à adesão de outras entidades cuja atividade se relacione com a matéria que dele é objeto, que pretendam contribuir para alcançar os objetivos nele previstos e aceitem os respetivos termos e condições.

#### **5. VIGÊNCIA E PRODUÇÃO DE EFEITOS**

O presente Código de Conduta entra em vigor na data da sua assinatura, produzindo efeitos no dia 1 de maio de 2018.

#### **6. ANEXOS**

Fazem parte integrante do presente Código de Conduta os Anexos abaixo indicados:

**Anexo A:** Regras relativas à celebração de contrato entre os Operadores e os Prestadores

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

Feito, em Lisboa, aos 9 dias do mês de abril de 2018

MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.

NOS Comunicações, S.A.

VODAFONE Portugal, Comunicações Pessoais, S.A.

NOWO Communications, S.A.

## **Anexo A**

### **Regras relativas à celebração de contratos escritos entre os Operadores e os Prestadores de Serviços de Conteúdos**

Os Operadores deverão salvaguardar, junto dos Prestadores, as seguintes garantias no âmbito dos contratos relativos à prestação de Serviços de Suporte.

#### **1. Objeto**

Aos Operadores caberá exclusivamente a prestação dos Serviços de Suporte, sendo obrigação dos Prestadores a disponibilização, gestão e manutenção dos Serviços de Conteúdos, bem como o cumprimento de todas as regras e procedimentos aplicáveis à sua atividade, quer as que resultem de determinações dos Operadores, quer de qualquer legislação que lhes seja aplicável ou que venha a ser aplicada.

#### **2. Meio técnico - Plataforma**

2.1. Nos contratos a celebrar entre os Operadores e os Prestadores deverá ser garantido que os Prestadores aceitam que os Serviços de Suporte sejam realizados através de uma Plataforma a indicar por cada Operador e que os Prestadores se obrigam a cumprir os necessários requisitos e procedimentos estabelecidos pelos Operadores para a prestação dos Serviços de Conteúdos.

2.2. Os Operadores têm acesso e poderão demonstrar, caso seja solicitado por qualquer Autoridade, informação de todas as mensagens e interações realizadas pelos Utilizadores com a Plataforma, no âmbito da prestação dos Serviços de Conteúdos (conforme estipulado no Anexo B).

2.3. Sem prejuízo da conservação das Mensagens de Confirmação da Subscrição a que os Operadores se obrigam, os Prestadores deverão, igualmente, manter um registo organizado e completo da informação relativa à subscrição.

#### **3. Responsabilidade**

É responsabilidade dos Operadores garantir, nos termos dos contratos a celebrar com os Prestadores, que estes utilizam os Serviços de Suporte de acordo com as orientações dos Operadores, as quais deverão, no mínimo, observar os requisitos e procedimentos previstos no Anexo B do presente Código de Conduta.



#### **4. Faturação e Cobrança dos Serviços aos Utilizadores**

4.1. Sem prejuízo das condições comerciais específicas que venham a ser acordadas entre os Operadores e os Prestadores, a responsabilidade pela faturação e cobrança dos valores relativos aos Serviços de Conteúdos subscritos pelos Utilizadores cabe aos Operadores, reservando-se estes o direito de proceder à sua suspensão ou desativação em caso de falta de pagamento dos mesmos.

4.2. Os contratos entre os Operadores e os Prestadores deverão garantir que os Operadores têm plena discricionariedade na gestão da relação com os Utilizadores, designadamente na definição de procedimentos e modos de atuação relacionados com os Serviços de Suporte.

#### **5. Obrigações e garantias**

Os contratos a celebrar entre os Operadores e os Prestadores deverão salvaguardar as seguintes garantias e obrigações a observar pelas Partes:

##### **5.1. Obrigações e Garantias a observar pelos Operadores:**

- a) Os Operadores obrigam-se a prestar os Serviços de Suporte nos termos e condições previstos na legislação aplicável;
- b) Os Operadores deverão assegurar pleno direito de concretizar a inibição de subscrição de Serviços de Conteúdos, a pedido dos Utilizadores e sem quaisquer encargos para estes;
- c) Caberá aos Operadores, atenta a responsabilidade de gestão e manutenção da Plataforma, tratar os dados pessoais que recolham para efeitos da prestação dos Serviços de Suporte.

##### **5.2. Obrigações e Garantias a observar pelos Prestadores:**

- a) Na utilização dos Serviços de Suporte e na prestação de Serviços de Conteúdos não praticarão atos contrários à Lei, ao contrato celebrado com os Operadores, à ordem pública ou bons costumes;
- b) Respeitarão integralmente todas as disposições legais aplicáveis à atividade por si exercida, nomeadamente e sempre que aplicáveis, aquelas que regulam ou venham a regular, a proteção de direitos de propriedade intelectual, a celebração de contratos à

distância e ao domicílio, a publicidade e envio de mensagens publicitárias, o comércio eletrónico e os direitos dos consumidores em geral;

- c) Processarão e tratarão os dados pessoais recolhidos no âmbito da prestação de Serviços de Conteúdos, cumprindo rigorosamente a legislação já em vigor ou que venha a ser aplicável;
- d) Cumprirão todos os SLA's (*Service Level Agreements*) que sejam definidos pelos Operadores, designadamente no que respeita a eventuais alterações aos termos e condições dos serviços por si prestados, assim como informação relativa à disponibilização de novos Serviços de Conteúdos;
- e) Disponibilizarão uma Linha de Apoio aos Utilizadores para prestar esclarecimentos sobre os Serviços de Conteúdos disponibilizados aos mesmos. A linha que cada Prestador disponibilizará, será gratuita (n.º verde) ou, no máximo, terá o custo de uma chamada local;
- f) Cancelarão, de imediato, qualquer subscrição dos Serviços de Conteúdos, mediante solicitação por parte dos Utilizadores que lhes tenha sido diretamente dirigida.

## **6. Regras gerais de promoção dos Serviços de Conteúdos:**

6.1 Na comunicação do Serviço de Conteúdos não deverão:

- a. ser utilizadas mensagens enganadoras ou expressões como “Grátis” ou “Gratuito”, sempre que tal não corresponda à verdade/ao praticado;
- b. conter linguagem ofensiva, enganadora, racista, xenófoba, difamatória ou que, de algum modo possa atentar contra direitos de terceiros;
- c. Conter imagens de violência ou que representem consumo de drogas ilegais;
- d. Utilizar imagens sexuais explícitas, em serviços que não estejam na categoria de adultos;
- e. Conter imagens que possam ser insultuosas (discriminação em qualquer uma das suas vertentes. Exemplo, sexo, credo religioso, entre outras).

6.2 As regras acima indicadas são, igualmente, aplicadas a todas as comunicações que os Prestadores remetam aos Utilizadores.

6.3 Utilização de Marcas: não devem ser usadas marcas de terceiros sem o consentimento explícito dos mesmos, especialmente para fins comerciais.

## **7. Responsabilidade**

7.1 Os Prestadores são responsáveis por todos os danos causados, sem qualquer limitação, em todos os casos de violação, nomeadamente dos direitos propriedade industrial, direitos de reprodução, direitos de autor e direitos conexos (incluindo mas não limitado aos direitos dos intérpretes, artistas, e executantes), no âmbito da prestação dos Serviços de Conteúdos.

## **8. Incumprimento**

8.1 O incumprimento, por parte dos Prestadores, das obrigações estipuladas no presente Código de Conduta, incluindo nos Anexos, implicará o não pagamento pelos Operadores dos valores estipulados nos contratos celebrados com os respetivos Operadores, faturados e cobrados no mês em que se verifique o incumprimento, sem prejuízo do direito a uma indemnização pelos danos eventualmente causados.

8.2. Mantendo-se a situação de incumprimento prevista no número anterior, os Operadores reservam-se, ainda, o direito de suspender a prestação dos Serviços de Suporte objeto dos referidos contratos.

8.3. Em caso de suspensão da prestação dos Serviços de Suporte, os Operadores obrigam-se a notificar os Prestadores com a antecedência que estiver incluída nos contratos celebrados entre ambos.

## **9. Resolução**

9.1. Em caso de incumprimento ou cumprimento defeituoso das normas resultantes do presente Código de Conduta ou dos contratos celebrados entre Prestadores e Operadores, os Operadores comunicarão aos Prestadores, através de carta registada com aviso de receção, com a indicação de que pretende resolver o contrato, conferindo-lhe um prazo para regularizar a situação e por termo à situação de incumprimento ou de cumprimento defeituoso.

9.2. Caso os Prestadores não ponham termo à situação de incumprimento ou cumprimento defeituoso no prazo que para o efeito lhe tenha sido concedido, os Operadores resolverão os contratos.

9.3. A resolução operará de forma automática na data da receção da comunicação e importará a extinção imediata de quaisquer direitos ou obrigações assumidos pelos Operadores e Prestadores em data anterior à data da resolução.

- a) A resolução não prejudicará o direito de os Operadores exigirem uma indemnização decorrente dos prejuízos sofridos;
- b) Possibilidade de os Operadores, no caso de os Prestadores receberem ordens judiciais ou de algumas Autoridade Reguladora para cessar a atividade, resolverem imediatamente os contratos.

## **Anexo B**

### **Requisitos e Procedimentos para a Prestação dos Serviços de Conteúdos**

#### **1. Fluxo de subscrição**

O processo de subscrição de um determinado Serviço de Conteúdos deverá obedecer aos passos descritos nos pontos 1 a 3 *infra*:

1.1. O Utilizador subscreve o Serviço de Conteúdos numa página do Serviço, que mostrará de forma clara e imediata (sem ser necessário fazer *scroll* no ecrã do equipamento com uma referência de 3,5 polegadas):

- i. Informação sobre o Serviço de Conteúdos a ser prestado;
- ii. Preço do Serviço de Conteúdos (incluindo IVA) e a respetiva recorrência no caso das subscrições;
- iii. Termos e condições comerciais do Prestador.

1.2. Sempre que os Serviços de Conteúdos a prestar forem dirigidos a adultos, o acesso aos mesmos deve ser obrigatoriamente precedido de uma página que informe que o serviço a que se pretende aceder é para maiores de 18 anos, devendo obrigar os Utilizadores a confirmar (um botão) que é maior de 18 anos. Caso o Utilizador não confirme que é maior de 18 anos, a navegação no fluxo de subscrição deve ser terminada.

1.3. O Utilizador é encaminhado para uma página do Operador que mostrará de forma clara e imediata (sem ser necessário fazer *scroll* no ecrã do equipamento com uma referência de 3,5 polegadas):

- i. Identificação explícita do Operador (e.g. logótipo/designação social);

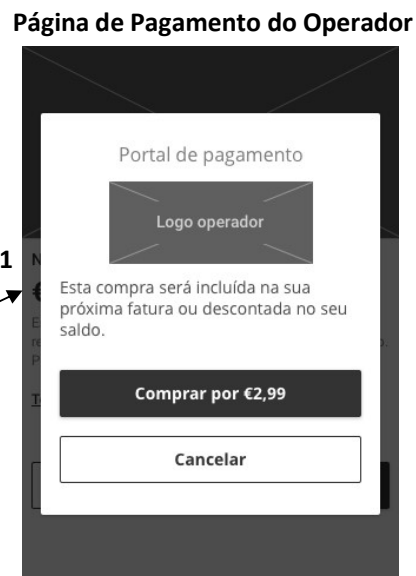
- ii. Preço do Serviço de Conteúdos (incluindo IVA) e a respetiva periodicidade no caso de subscrições com recorrência;
- iii. Indicação expressa de que o valor do Serviço de Conteúdos a subscrever será cobrado através do saldo (tarifários pré-pagos) ou incluído na fatura de comunicações eletrónicas dos Utilizadores (tarifários pós-pagos);
- iv. Opção para confirmar pagamento;
- v. Opção para cancelar.

## Exemplos das páginas com informação de pagamento, com 2 alternativas ilustrativas da página do Operador

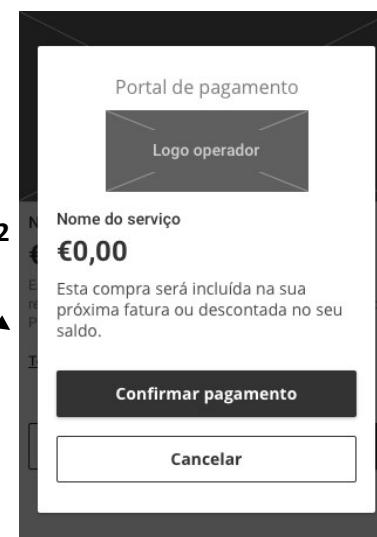
Cenário Pagamento de um serviço sem recorrência:



Exemplo 1



Exemplo 2



Cenário pagamento de um serviço com recorrência:

**Página do Serviço do Prestador**



Nome do serviço  
**€0,00**  
Informação sobre o Serviço de Conteúdos a ser prestado.  
Esta compra será incluída na sua próxima fatura ou descontada no seu saldo.  
[Termos e Condições do serviço](#)

Exemplo 1

**Página de Pagamento do Operador**

Portal de pagamento



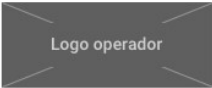
Este serviço será incluído na sua próxima fatura e renovado automaticamente ou descontado no seu saldo. Pode cancelar este serviço em qualquer momento.

**Subscrever por €0,00 / semana**

Cancelar

Exemplo 2

Portal de pagamento



Nome do serviço  
**€0,00 / semana**  
Este serviço será incluído na sua próxima fatura e renovado automaticamente ou descontado no seu saldo. Pode cancelar este serviço em qualquer momento.

**Confirmar pagamento**

Cancelar

1.4. O Utilizador recebe uma Mensagem de Confirmação de Subscrição proveniente do Operador que deve conter:

- i. Confirmação da subscrição do Serviço de Conteúdos
- ii. Preço do Serviço de Conteúdos (incluindo IVA) e a respetiva periodicidade no caso de subscrições com recorrência;
- iii. Informação sobre a forma de cancelar o serviço.

1.5. A Plataforma deverá manter:

- i. Registo da data e hora da confirmação do pagamento dos Serviços de Conteúdos por parte dos Utilizadores;
- ii. Registo da data e hora de envio da Mensagem de Confirmação da Subscrição.

## **2. Procedimento relativo à inibição**

O Operador deverá, ainda, garantir ao Utilizador a possibilidade de:

- i. Inibir a subscrição dos Serviços de Conteúdos, sem quaisquer encargos para o Utilizador;
- ii. Consultar os Serviços de Conteúdos que o Utilizador subscreveu e, bem assim, o estado da inibição.

## **3. Procedimento para cancelar a subscrição e informação ao Utilizador**

3.1. Sempre que os Serviços de Conteúdos sejam de prestação continuada e envolvam renovações automáticas, deve ser garantido pelos Prestadores:

- i. link para os termos e condições do Serviço de Conteúdos;
- ii. disponibilização de contacto telefónico e de endereço de correio eletrónico dos Prestadores;
- iii. disponibilização de um número gratuito ou o custo de chamada local através do qual os Utilizadores possam cancelar a subscrição dos Serviços e também esclarecer dúvidas relativas à sua subscrição;



- iv. um botão com a opção de cancelamento que deve conter a palavra “CANCELAR” em formato legível e facilmente acessível;
- v. o processo de cancelamento do serviço deverá ser feito num único passo, quando os Utilizadores selecionam a opção “CANCELAR”;
- vi. logo após o cancelamento, o Prestador do Serviço de Conteúdos deverá mostrar, na página do serviço, uma mensagem que informará que a subscrição foi cancelada com sucesso.

3.2. Após o cancelamento da subscrição, o Operador deverá remeter ao Utilizador uma mensagem de confirmação do referido cancelamento.