

Polska



Ustawa dotycząca łączności elektronicznej w Portugalii

2016-09-05 19:04:00



Ustawa dotycząca łączności elektronicznej, która istnieje w Portugalii od 2004 roku, uległa w ostatnim roku zmianie. Nowe przepisy weszły w życie z dniem 17 lipca 2016 r. mając na celu głównie poprawę ochrony konsumentów. Ustawa utworzyła m.in. przepis mówiący o tym że przedsiębiorstwa świadczące usługi łączności elektronicznej dostępne publicznie muszą oferować wszystkim użytkownikom możliwość zawierania umów bez obowiązującego okresu lojalności, a także umów z okresem lojalnościowym od 6 do 12 miesięcy.

Ustawa dotycząca łączności elektronicznej, która istnieje w Portugalii od 2004 roku, uległa w ostatnim roku zmianie. Nowe przepisy weszły w życie z dniem 17 lipca 2016 r. mając na celu głównie poprawę ochrony konsumentów. Ustawa utworzyła m.in. przepis mówiący o tym, że przedsiębiorstwa świadczące usługi łączności elektronicznej dostępne publicznie muszą oferować wszystkim użytkownikom możliwość zawierania umów bez obowiązującego okresu lojalności, a także umów z okresem lojalnościowym od 6 do 12 miesięcy.

Dla wielu rodzin zmiana operatora telekomunikacyjnego stanowiła do tej pory drogę przez mękę, biorąc pod uwagę, iż wymagało to uiszczenia brakujących opłat aż do wypełnienia obowiązujących do tej pory okresów lojalności 24 miesięcy. Sytuacja ta powinna teraz ulec zmianie.

Prawo nie znosi możliwości utrzymania przez operatorów dwuletnich umów lojalnościowych, jak również przedłużania ich okresów obowiązywania, jednak w tym celu firmy będą musiały zapewnić wyraźne korzyści dla klienta. Zmienione obecnie prawo mówi, że w drodze wyjątku mogą zostać ustanowione dodatkowe okresy lojalności do 24 miesięcy pod warunkiem, że zmiany umowne obejmują modernizację sprzętu lub infrastruktury technicznej i istnieje wyraźna akceptacja ze strony konsumenta.

Ustawa przewiduje również, że nagranie telefoniczne realizowane, kiedy umowa jest zawierana za pomocą tego nośnika, musi być przechowywane przez firmę komunikacyjną w ciągu okresu obowiązywania umowy i udostępnione konsumentowi na jego żądanie.

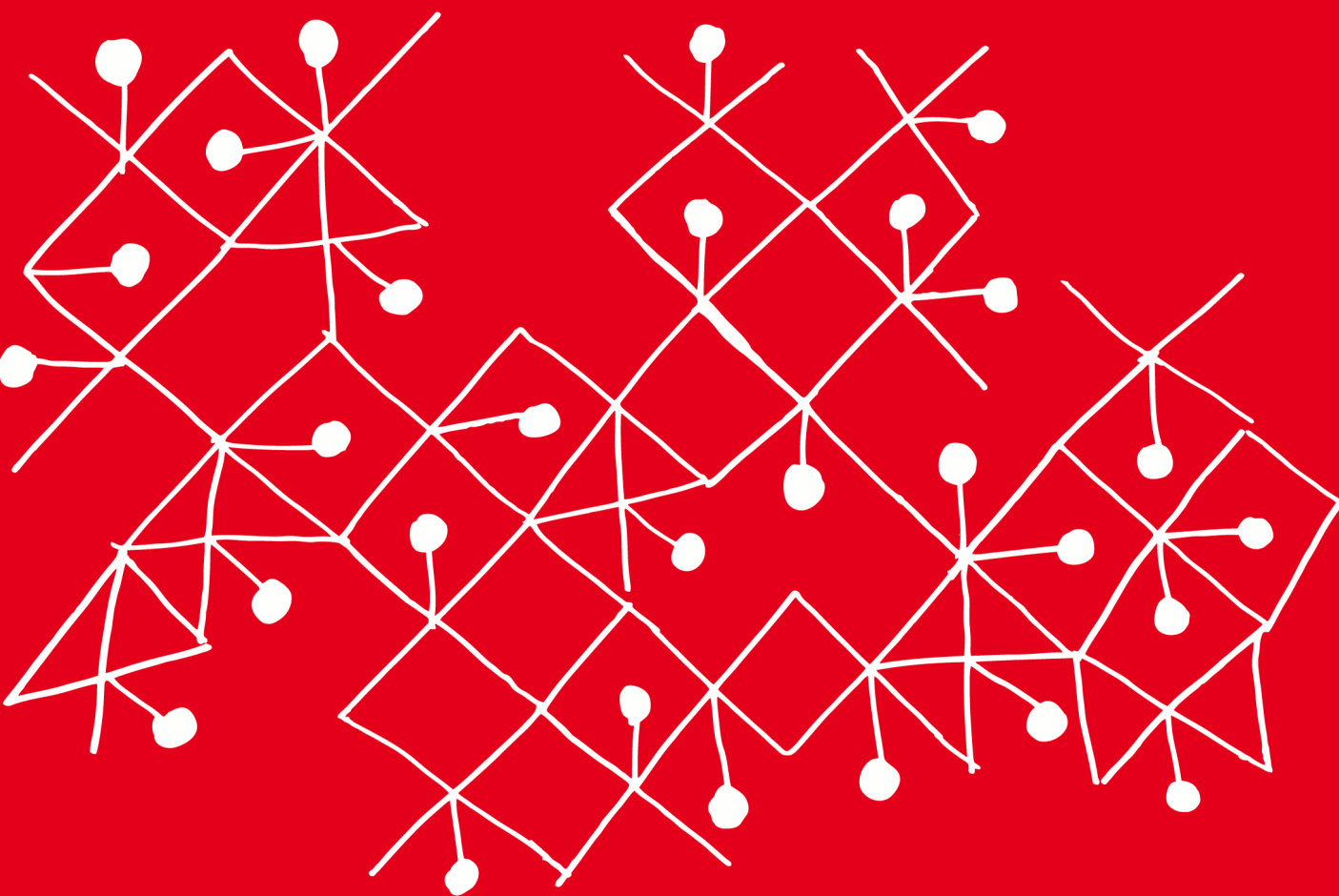
W związku z tym, umowy zawierane przez telefon z inicjatywy firm telekomunikacyjnych są ważne tylko, jeśli klient podpisze dokument przesłany przez operatora lub prześle operatorowi swoją pisemną zgodę. Jeżeli natomiast umowa została zawarta telefonicznie z własnej inicjatywy konsumenta, podpis nie jest obowiązkowy.

Firmy telekomunikacyjne powinny ponadto w sposób łatwo dostępny dla konsumentów promować lojalność, jeśli istnieje, stosunek między kosztami i korzyściami związany z różnymi ofertami handlowymi, umożliwiając porównanie tej samej oferty w przypadku różnych okresów lojalności.

Kolejny nowy przepis mówi o tym, że po upływie okresu lojalnościowego i przy utrzymaniu świadczenia usługi, konsumenci nie mogą płacić więcej niż płacili do tej pory.

Ponadto, opłaty związane ze wcześniejszym rozwiązaniem umowy zakładającej okres lojalnościowy, zainicjowanej przez abonenta, powinny być proporcjonalne do przypisanej jej korzyści, odpowiednio wyliczone i podane w umowie, co oznacza, że nie mogą w związku z tym automatycznie odpowiadać sumie wartości przyszłych świadczeń do dnia rozwiązania umowy.

[Pełny tekst informacji jest do pobrania poniżej w formacie pdf.](#)



INNOWACYJNA GOSPODARKA
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**MINISTERSTWO
ROZWOJU**

UNIA EUROPEJSKA
EUROPEJSKI FUNDUSZ
ROZWOJU REGIONALNEGO



Projekt jest współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego