



- OBJECTO E FORMA DE DISPONIBILIZAÇÃO AO PÚBLICO
DAS CONDIÇÕES DE OFERTA E DE UTILIZAÇÃO DE
SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES -

(COMENTÁRIOS)

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR

Rua de Artilharia Um, nº79-4º - 1269-160 LISBOA

Telefone: 21 371 02 00 - Fax: 21 371 02 99

E-mail: decolx@deco.pt - Internet: <http://www.deco.proteste.pt>



Introdução:

Tem sido uma preocupação constante desta associação a forma como é satisfeito o legal direito à informação dos consumidores, por parte dos fornecedores de bens e prestadores de serviços, no estrito cumprimento do preceituado do n.º 1 do art.º 8.º da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho.

Exactamente por isso, é com algum agrado que verificamos a manifestação de interesse do ICP – ANACOM em actuar neste domínio, promovendo a adopção de medidas que visam reforçar e acautelar os direitos e interesses dos consumidores dos diferentes serviços de comunicações electrónicas.

De facto, a escolha livre e esclarecida de um consumidor implica necessariamente a prestação de informações completas, claras, facilmente compreensíveis para alguém que, regra geral, desconhece por completo a letra da lei e as próprias especificidades do serviço subjacente à subscrição do contrato.

Assim:

A. Serviços telefónicos (móveis e fixos) acessíveis ao público – Informação a publicitar e disponibilizar

a) Identificação do prestador

Como anteriormente referido a respeito das *linhas de orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação de serviços de comunicações electrónicas*, consideramos importante a divulgação detalhada e transparente da empresa prestadora, permitindo a sua completa identificação perante o consumidor.

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR

Rua de Artilharia Um, nº79-4º - 1269-160 LISBOA

Telefone: 21 371 02 00 - Fax: 21 371 02 99

E-mail: decolx@deco.pt - Internet: <http://www.deco.proteste.pt>



Evitam-se assim alguns exemplos de contratos nos quais a empresa é identificada meramente através de apartado ou caixa postal, facto que inviabiliza algumas formas de notificação, ou aqueles casos de contratos em que a empresa prestadora aparece com mais que um domicílio, confundindo e “desinformando” a outra parte sobre qual a morada correcta para onde deverá interpelar ou notificar a empresa.

b) Serviços oferecidos

Concordamos com os conteúdos de informação contidos na proposta sob esta epígrafe. No entanto, somos da opinião que, para além dessa informação e no que respeita à possibilidade de fazer e receber chamadas nacionais e internacionais, deveria ainda o consumidor ser informado se o seu serviço de *roaming* será, ou não, automaticamente activado, dispensando-se qualquer outro procedimento de iniciativa do consumidor para tal activação, uma vez que temos conhecimento de casos de consumidores que são confrontados com a impossibilidade de utilizar os serviços de comunicações electrónicas contratados, em território não nacional, por desconhcerem tal requisito de activação prévia do serviço de *roaming*.

c) Preços normais, abrangendo o acesso a todos os tipos de encargos relativos à utilização e manutenção, bem como informações detalhadas sobre os descontos normais aplicados e sistemas tarifários especiais e específicos

Uma vez que, desde a publicação da própria Lei n.º 5/2004, de 10/01, os consumidores têm-se vindo a confrontar com o pagamento de uma nova taxa de utilização dos serviços de comunicações electrónicas contratadas (TMDP – Taxa Municipal de Direitos de Passagem) e uma vez que este encargo varia de município para município, consideramos que os consumidores deverão também ser informados da existência desta taxa, do facto do município onde o serviço será prestado cobra, ou não, este encargo e, no caso positivo, do seu valor percentual.

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR

Rua de Artilharia Um, nº79-4º - 1269-160 LISBOA

Telefone: 21 371 02 00 - Fax: 21 371 02 99

E-mail: decolx@deco.pt - Internet: <http://www.deco.proteste.pt>



d) Sistemas de indemnizações e reembolsos, incluindo informações específicas sobre as respectivas modalidades, quando existentes

Consideramos essencial a existência de um sistema de indemnizações e reembolsos, bem como igualmente essencial a prestação dessa informação.

Aliás, como temos referido, o estabelecimento de regras relativas a sistemas de indemnização ou de reembolso dos clientes em caso de incumprimento dos níveis de qualidade previstos no contrato ou de parâmetros de qualidade de serviço não é novidade noutros sectores económicos regulados, como é o caso do sector energético, em que existe um sistema automático de compensação por incumprimento contratual.

e) Tipo de serviços de manutenção oferecidos

Concordamos os conteúdos de informação estabelecidos sob esta epígrafe. No entanto, pensamos que deveria ainda ser estabelecida a obrigação de informar o cliente que os respectivos custos decorrentes de apresentação de avaria imputável à empresa serão ressarcidos pela mesma, a título de crédito na factura seguinte.

f) Condições contratuais típicas

Sobre este assunto, nada temos a acrescentar aos comentários enviados ao ICP-ANACOM relativos às *linhas de orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação dos serviços de comunicações electrónicas*, pelo que remetemos para a sua leitura.

g) Mecanismos de resolução de litígios, incluindo os criados pela empresa que oferece o serviço

Concordamos em absoluto com a necessidade do consumidor ser informado sobre os procedimentos que deverá adoptar para apresentar a sua reclamação, designadamente, os contactos, prazos endereços, formas de apresentação, etc.

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR

Rua de Artilharia Um, nº79-4º - 1269-160 LISBOA

Telefone: 21 371 02 00 - Fax: 21 371 02 99

E-mail: decolx@deco.pt - Internet: <http://www.deco.proteste.pt>



Chamamos, no entanto, a atenção para o facto de algumas empresas, nos seus contratos de prestação de serviços de comunicações electrónicas, incluírem na sua redacção uma cláusula pela qual consideram como competentes para dirimir qualquer conflito surgido no âmbito do contrato os tribunais arbitrais a que tenham aderido, sem que, no entanto, indiquem quais são os tribunais arbitrais.

B. Outros serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público – Informação a publicitar e a disponibilizar

a) Identificação do prestador

Esta disposição merece-nos os comentários supra já efectuados a propósito do mesmo tema no Capítulo A.a), pelo que remetemos para a sua leitura.

b) Serviços oferecidos

Incluindo-se aqui também o fornecimento do serviço de Internet e uma vez que têm sido recorrentes as reclamações de consumidores relativas à quase impossível (ou mesmo impossível) diferenciação entre os consumos de tráfego nacional e internacional na Internet, aproveitamos para reiterar aqui a nossa reivindicação de se terminar, para efeitos de contabilização de tráfego, com a distinção de navegação nacional e internacional, porquanto assenta a mesma em critérios técnicos e de conveniência económica das empresas e sem qualquer identificação com fronteiras geográficas ou políticas.

Entretanto, enquanto permanecer tal perverso requisito de facturação ao cliente, somos da opinião que deverá este ser informado dos critérios, pressupostos e acordos de inter-ligação convencionados.

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR

Rua de Artilharia Um, nº79-4º - 1269-160 LISBOA

Telefone: 21 371 02 00 - Fax: 21 371 02 99

E-mail: decolx@deco.pt - Internet: <http://www.deco.proteste.pt>



c) Preços normais, abrangendo o acesso a todos os tipos de encargos relativos à utilização e manutenção, bem como informações detalhadas sobre os descontos normais aplicados e sistemas tarifários especiais e específicos

Esta disposição merece-nos os comentários supra já efectuados a propósito do mesmo tema no Capítulo A.c), pelo que remetemos para a sua leitura.

d) Sistemas de indemnizações e reembolsos, incluindo informações específicas sobre as respectivas modalidades, quando existentes

Esta disposição merece-nos os comentários supra já efectuados a propósito do mesmo tema no Capítulo A.d)I, pelo que remetemos para a sua leitura.

e) Tipo de serviços de manutenção oferecidos

Esta disposição merece-nos os comentários supra já efectuados a propósito do mesmo tema no Capítulo A.e), pelo que remetemos para a sua leitura.

f) Condições contratuais típicas

Esta disposição merece-nos os comentários supra já efectuados a propósito do mesmo tema no Capítulo A.f), pelo que remetemos para a sua leitura.

g) Mecanismos de resolução de litígios, incluindo os criados pela empresa que oferece o serviço

Esta disposição merece-nos os comentários supra já efectuados a propósito do mesmo tema no Capítulo A.g), pelo que remetemos para a sua leitura.

C. Forma de publicitação de divulgação das informações

Concordamos com as formas de publicitação e divulgação das informações estabelecidas.

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR

Rua de Artilharia Um, nº79-4º - 1269-160 LISBOA

Telefone: 21 371 02 00 - Fax: 21 371 02 99

E-mail: decolx@deco.pt - Internet: <http://www.deco.proteste.pt>



Sem prejuízo de tal concordância, somos da opinião de que, quando são tais informações prestadas nos respectivos sítios da Internet, deverão as mesmas serem disponibilizadas de forma visível e acessível no mapa do site, designadamente, na mesma página onde é divulgado o serviço a contratar, ou em *link* para o efeito, em tamanho e apresentação gráfica que o identifique facilmente.

São estes os comentários que nos apraz fazer sobre o documento em análise.

Luís Salvador Pisco

Jurista – DAC (Departamento de Apoio ao Consumidor)

DECO – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR

Rua de Artilharia Um, nº79-4º - 1269-160 LISBOA

Telefone: 21 371 02 00 - Fax: 21 371 02 99

E-mail: decolx@deco.pt - Internet: <http://www.deco.proteste.pt>