

Telecomunicações renovam o título de campeãs nas queixas dos consumidores

É sobre as operadoras de telecomunicações que a Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (DECO) recebe mais queixas. Em 2018, segundo um balanço apresentado ontem, o sector voltou a ser o que foi alvo do maior número de reclamações, à semelhança daquilo que a organização constatou em anos anteriores.

No total, são 34.956 queixas na área das telecomunicações. E é da MEO que os consumidores mais reclamam, sobretudo por terem de pagar €1 para terem acesso, em papel, à factura dos serviços prestados. Seguem-se a NOS e a Vodafone.

Outra das situações mais reclamadas tem que ver com a polémica com a operadora NOWO e a Sport TV. Em Novembro, os clientes da NOWO deixaram de ter sinal do canal desportivo. Entretanto, a Sport TV garantiu existir uma dívida por parte da operadora e, com base nesta alegação, desligou o sinal. A operadora assegurou que a origem do problema esteve no contrato, recusando-se a "aceitar as novas condições impostas", incluindo "um custo 15% superior ao praticado até então".

O período de fidelização, facturação, práticas comerciais desleais e dificuldade de cancelamento do contrato são outras das queixas.

Além do sector das telecomunicações, os consumidores também reclamaram dos serviços de compra e venda (25.345), "sobretudo nas vendas em linha da Worten". Os problemas para activar a garantia, o incumprimento dos prazos de entrega, a falta de informação, as práticas desleais nas promoções, o incumprimento dos prazos no direito de livre resolução no caso das vendas em linha são os problemas mais apontados.

A DECO destaca, ainda, o facto de, em caso de problemas com determinado produto, os pequenos retalhistas



A MEO é a operadora de telecomunicações mais visada pelas reclamações dos portugueses

não assumirem responsabilidades e conduzirem o cliente para as marcas. "Tem de contactar a marca para acionar a garantia", é uma resposta frequente. Mesmo entre os grandes retalhistas também se verificam situações de desresponsabilização e muitas vezes invocam o mau uso por parte dos consumidores.

Bancos em terceiro, CTT e CP entre as menções desonrosas

A Caixa Geral de Depósitos e a Wink são os bancos com maior número de queixas na DECO. A banca ocupa o terceiro lugar no top de sectores com mais reclamações (19.249), principalmente devido à falta de informação sobre crédito à habitação, exclusão, fran-

quias e valor da indemnização na área dos seguros.

Entre o "pior" do ano está, segundo a DECO, o "aumento do valor e redução drástica das isenções do pagamento de produtos financeiros". Por outras palavras, as comissões bancárias. Ainda há dias, um estudo do Banco de Portugal dava conta de que os bancos lucraram 132,1 milhões de euros com a disponibilização de meios de pagamento como cartões de débito, pré-pagos e de crédito. Um valor que resulta, maioritariamente, das comissões cobradas.

Depois da banca, surgem a água e a energia, que em conjunto ocupam o quarto lugar da tabela (16.981 queixas). EDP Comercial, Endesa, Galp On, Goldenenergy e Iberdrola estão entre as em-

presas mais visadas. Os motivos? Atraso no envio da factura, consumos excessivos, dupla facturação, práticas comerciais desleais na mudança de comercia- lizador, falta de informação e recurso à execução fiscal para pagamento.

Por último, a DECO destaca a CP - Comboios de Portugal e os CTT na categoria "Menções Desonrosas". As duas empresas são acusadas da falta de qualidade dos serviços prestados aos clientes.

Fazendo o balanço, no último ano, 376 mil consumidores entraram em contacto com a DECO para reclamar de produtos e serviços. Um número inferior a 2017, em que haviam sido contabilizados mais de 400 mil portugueses insatisfeitos. Independentemente do número, os líderes são os mesmos: as telecomunicações.

PJ apreende cocaína em alto mar e detém 11 homens na "Operação Tuga"



Uma "elevada quantidade" de cocaína foi apreendida pela Polícia Judiciária numa embarcação que navegava no Oceano Atlântico. A operação "Tuga", que foi efectuada pela Unidade Nacional de Combate ao Tráfico de Estupefacientes, teve o apoio da Marinha e da

Força Aérea, foi desencadeada "nos últimos dias", no âmbito do combate ao tráfico de estupefacientes, por via marítima, e levou à detenção de onze pessoas, de várias nacionalidades.

Em comunicado, a PJ informa que o barco em causa era de apoio logístico.

"Nesta acção, foi possível localizar e depois interceptar, em pleno Oceano Atlântico, uma embarcação de apoio logístico de alto mar, que estava a ser utilizada para transporte de elevada quantidade de cocaína", afirma a polícia.

"Para além da droga, que tinha como destino final o continente europeu, procedeu-se à apreensão da embarcação e de diverso equipamento utilizado pela organização criminosa, designadamente equipamento de navegação e telecomunicações", acrescenta a nota da PJ, em que se lê também que foi efectuada a detenção de onze homens de diversas nacionalidades.

O inquérito é dirigido pelo Departamento de Investigação e Acção Penal de Lisboa e resulta da troca de informação operacional no quadro do Maritime Analysis and Operations Centre - Narcotics (MAOC-N), com sede em Lisboa, com o apoio da Frontex.

Depressão 'Helena' chega hoje a Portugal

Segundo o Instituto Português do Mar e da Atmosfera (IPMA) a depressão 'Helena' vai afectar hoje Portugal continental e é esperada agitação marítima e vento forte com rajadas até 110 quilómetros por hora, o que levou à emissão de aviso vermelho.

"Vamos ter uma intensificação significativa do vento sobretudo no litoral e nas terras altas com rajadas no litoral oeste de 75 Km/hora e de 85 Km/hora a norte do cabo Raso, atingindo a região da Grande Lisboa. No entanto, será no litoral a norte do Cabo Mondego que as rajadas serão mais intensas podendo atingir os 110 quilómetros por hora", referiu a meteorologista do IPMA Maria João Frada.

De acordo com a meteorologista, as rajadas de vento podem chegar aos 110 km/hora nas terras altas do Minho e Douro Litoral e da região Centro.

"A situação de vento forte levou à emissão de aviso vermelho [entre as 12h00 e as 21h00] porque este vento poderá ter muito impacto e estragos", acrescentou.