



Mário Frota*

Os contratos de comunicações electrónicas: A miséria que vai por aí...

A ANACOM – ante o rosário de reclamações deduzidas – adverte:

“Nas situações mais frequentes descritas nas reclamações sobre a contratação de serviços, máxime nos contratos à distância, referem os reclamantes:

- terem sido surpreendidos em contacto com o operador com a informação de que o seu contrato fora anteriormente renovado, sem que tenham conhecimento de haver recebido alguma proposta contratual ou de terem consentido na renovação do contrato;
- que o operador activou um novo contrato sem que tenha havido assinatura ou confirmação escrita à proposta apresentada;
- terem sido ‘refidelizados’ mesmo após recusa expressa à adesão à proposta contratual do operador:
 - terem sido contactados pelo operador para a instalação de serviços que jamais contrataram;
 - que o operador alterou o contrato por iniciativa de outra pessoa (designadamente, familiares);
 - terem sido activados aditivos do serviço sem acção intencional, queixando-se da facilidade da contratação destes aditivos, através do equipamento de televisão, muitas vezes sem a consciência de quem o faz.”

Tais ‘contratos’ cabem nas seguintes categorias (classificação nossa):

- Contratos falsificados
- Contratos fraudulentos
- Contratos forçados
- Contratos forjados
- Contratos “funcionalmente” ‘coligados’
- Contratos com Farta Facturação (!).

CONTRATOS FALSIFICADOS- a título meramente exemplificativo:

- Advogado de Coimbra, desde sempre cliente da Cabo Visão / NOWO, interpelado para pagar valores em atraso, de há muito prescritos, de pretenso contrato reclamado pela NOS, que de todo ignorava e à qual jamais se vinculara;
- Doméstica de Borba a quem reclamaram mais de 1000 € por um contrato rompido ou não cumprido, que jamais celebrara.

Os pseudo-contratos aparecem com as assinaturas falsificadas ou com meros arremedos de assinatura que não são obviamente daqueles a quem se imputam os contratos (reais casos de polícia).

CONTRATOS FRAUDULENTOS—por universo-alvo: os idosos, se possível, isolados. Devassa das aldeias e dos lugarejos mais recônditos. Contratos em fraude à lei: em flagrante violação da cláusula-geral da boa-fé. Com oferta de serviços muito para além das necessidades específicas das pessoas com capacidade diminuída, factor que de todo não ignoram os comitentes e seus agentes...

CONTRATOS FORJADOS: por meio de co-

municação à distância ou ao domicílio sem as formalidades legalmente exigidas ...Considerando-se como meio de prova a mera gravação dos contactos, no que toca a telefonemas trocados.

CONTRATOS FORÇADOS: em decorrência de renovações não consentidas nem suportadas nem por lei nem pelo contrato, findas as fidelizações, em que as empresas dispensam ininterruptamente o serviço com a cobrança de montantes a que nem sequer se abatem os valores dos equipamentos, entretanto, amortizados no decurso do contrato caducado.

A lei é expressa em considerar que:

“É proibida a cobrança ao consumidor de eventual fornecimento não solicitado de bens ou prestações de serviços”.

A não resposta do consumidor a fornecimento não solicitado não vale como consentimento.

CONTRATOS “FUNCIONALMENTE COLIGADOS”: contrata-se o serviço de telefone fixo e, por arrastamento, outros se incluem na factura, como se fora contratado...

E a Lei-Quadro prescreve consequentemente (n.º 6 do seu art.º 9.º):

“É vedado ao fornecedor ou prestador de serviços fazer depender o fornecimento de um bem ou a prestação de um serviço da aquisição ou da prestação de um outro ou outros.”

CONTRATOS COM FACTURAÇÃO FARTATA: “wapbilling”

Em razão de serviços de valor acrescentado não solicitados ou de serviços outros accionados sem que hajam sido requeridos ou insidiosamente fornecidos e facturados, como nos do julgado da Vodafone de 02 de Fevereiro de 22 (STJ: Cons.ª Clara Sotto Mayor).

E, com efeito, a lei proíbe-o imperativamente:

“1 - Antes de o consumidor ficar vinculado pelo contrato ou oferta, o fornecedor de bens ou prestador de serviços tem de obter o acordo expresso do consumidor para qualquer pagamento adicional que acresça à contraprestação acordada relativamente à obrigação contratual principal do fornecedor de bens ou prestador de serviços.

2 - A obrigação de pagamentos adicionais depende da sua comunicação clara e compreensível ao consumidor, sendo inválida a aceitação pelo consumidor quando não lhe tiver sido dada a possibilidade de optar pela inclusão ou não desses pagamentos adicionais...”

Perante um tal cenário, de pronto se intui em que param as modas...

Portugal é um paraíso para “artistas” com um tal perfil!

* Presidente da **apDC - DIREITO DO CONSUMO - Portugal**



João Sardinha

Hoje é Dia Mundial da Criatividade

Sendo hoje o dia Mundial Este da Criatividade Se não só em Portugal É no Campo ou na Cidade

Novembro 17 o dia Criatividade criada Pois se esta não sabia Também em Ponta Delgada

Dia. Criatividade Serve para elogiar Coisa qualquer de verdade Sozinho o possa criar

Criatividade em infância Um Pai o pode ajudar Mais tarde dá importância No que vier a criar

Criatividade é dia E ninguém a pode negar Pode criar simpatia Se a puder festejar

Criatividade acrescida Acrescente lá no fundo Não só a Humana vida Como o potencial Mundo

Criatividade querida É aquela que cresceu Pois que não fique esquecida Por isso o dia nasceu

Pode já ter outro esquema Mas tem a possibilidade Pois escreva um Poema Festeje Criatividade

Criatividade em folia Pois pode deixar de ter Mas para festejar o dia Um Conto pode escrever

Criatividade em Família É todos a trabalhar Uns de noite outros de dia A Desenhar ou Pintar

Muito ficou por dizer Criatividade falar Não podemos esquecer É o dia festejar

Criatividade na Região Terra de Poetas, Cantores Para o ano porque não Ser Feriado nos Açores