

# Lei ignorada

## DECO exige barramento por defeito de serviços

22 | 2 | 2011

Os consumidores continuam desprotegidos face aos serviços de valor acrescentado que funcionam através do envio de sms a pagar no destino. A DECO testou 14 serviços de 8 empresas e descobriu anúncios pouco claros, com falta de informação obrigatória, formas de contratação ilegais e dificuldades no atendimento.

Desde 2007, aquela associação recebeu mais de 4000 reclamações de consumidores sobre a cobrança de serviços que não tinham solicitado. Atraídos por anúncios a toques, músicas, jogos, testes e concursos, enviaram uma sms para o número indicado ou fizeram um registo na Net. Sem aperceberem, subscreveram contratos de prestação continuada de serviços e começaram a receber mensagens a pagar no destino de valor elevado. Nalguns casos, os alvos eram crianças sem capacidade legal para contratar.

A pressão resultante das muitas reclamações recebidas pela DECO, Anacom e Direcção-Geral do Consumidor levou o Governo a legislar no sentido de adaptar as regras dos serviços de audiotexto, para estas empresas. A lei impôs o registo dos prestadores na Anacom, obrigações especiais de informação e regras na publicidade, entre outros aspetos. Mas os abusos continuaram e as queixas mantiveram-se.

Segundo a DECO, a lei é positiva e satisfaz quase todas as exigências apresentadas em 2008, mas deixa de fora a mais importante: o barramento automático e por defeito destes serviços. Por ser o modo mais eficaz de proteger o consumidor, aquela associação exige a alteração da lei neste sentido. Para manter este tipo de serviços, só terá de comunicá-lo à operadora.

As violações da lei são inaceitáveis, pelo que a DECO pede mais fiscalização à Anacom e à Direcção-Geral do Consumidor. Defende também que estas entidades devem aplicar sanções dissuasoras às empresas infratoras, para evitar reincidências.

Se aderiu a um serviço sem dar por isso, reclame por escrito junto do prestador e da sua operadora de telecomunicações. Exija o re-embolso dos montantes cobrados. Ao permitir a prestação de serviços por terceiros na sua rede e aos seus clientes, a lei considera a operadora corresponsável. Peça-lhe também o barramento destes serviços.



**Nota** A reprodução deste artigo não precisa de autorização. Basta indicar a fonte de informação e a data. É proibida a utilização para fins publicitários ou comerciais. Se o artigo for divulgado na Net, deve conter uma ligação para o portal [www.deco.proteste.pt](http://www.deco.proteste.pt)