

SENTIDO PROVÁVEL DE DECISÃO SOBRE A CRIAÇÃO DE
CÓDIGOS ESPECÍFICOS NO PLANO NACIONAL DE
NUMERAÇÃO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE TARIFA
ÚNICA POR CHAMADA E DEFINIÇÃO DAS CONDIÇÕES A
APLICAR

(COMENTÁRIOS)

Comentário geral:

1. Na fundamentação para o sentido provável de decisão é referido que o PNN deve estar preparado para assegurar o acesso a serviços de fornecimento de acesso a determinados conteúdos (e.g.: vídeo, áudio, jogos publicações, etc.), uma vez que os mesmos têm vindo a propagar-se através do uso massivo da Internet e cujo objectivo *“tende a satisfazer algumas das necessidades primordiais dos utilizadores dos serviços de comunicações electrónicas”*.

Como tal, os Requerentes (COLT e SGC Telecom) pretendem a criação de novos códigos de serviço destinados à oferta de um serviço de comunicações electrónicas para efectuar pagamentos, a cobrar ao chamador, do valor de retalho do serviço, como, por exemplo, de subscrição de publicações, acesso on-line a jogos, *download* de filmes e música, etc.

No entender daqueles, os tectos tarifários dos códigos em vigor no PNN, designadamente o “760”, não permitem a oferta do serviço em causa, pelo preço “pouco lucrativo” a praticar que lhes retira margem de negócio, pelo que são propostos os códigos “761”, “762” e “765”, apontando então como preços máximos de retalho, respectivamente, 1€, 2€ e 5€ (??!).

Para justificar este pedido, é ainda referido pelos Requerentes, a par da apetência crescente pela utilização do serviço telefónico como forma de pagamento, o facto de ser usado noutros países e ainda por existir solução similar para os operadores móveis através de SMS.

2. Ora, exactamente no que respeita ao apuramento da situação noutros países europeus, é referido no texto que, das respostas obtidas de outros reguladores europeus (Bélgica, Noruega, Finlândia, Dinamarca, Islândia, Polónia, Suécia), constatou-se que, afinal, apenas alguns têm serviços similares e que os mesmos se encontram enquadrados como “serviços de valor acrescentado” (*premium rate services*).

E é nesta classificação que, quanto a nós, deveriam correctamente ser integrados os serviços em causa, com a consequente aplicação da regra de ouro do “*opting in*” dos consumidores, isto é, a existência, como regra e sem quaisquer encargos, do barramento do acesso a este tipo de serviços, só podendo ser activado, genérica ou selectivamente após requerimento expresso efectuado nesse sentido pelos respectivos clientes (art.º 10.º da Lei n.º 95/2001, de 20/08 e o próprio art.º 45.º da Lei n.º 5/2004, de 10/02).

E de facto, as razões que determinaram o legislador a estabelecer o barramento automático para os serviços de audiotexto, verificam-se também cumulativamente no que respeita aos serviços agora em causa – reforço do direito à informação dos consumidores e a protecção de menores.

Uma vez que os próprios Requerentes fazem questão de referir expressamente o exemplo semelhante aplicado a operadores móveis, convém aqui recordar que, sobre estes serviços, tem esta associação recebido um cada vez maior número de reclamações que, pese embora nem todas tenham por base os mesmos fundamentos, todas elas revelam a mesma consequência: a existência de um contrato de prestação de serviços completamente desconhecido dos consumidores e o consequente pagamento de quantias injustificadas debitadas em conta de telefone móvel.

Aliás, sempre se diga que a forma como este tipo de serviços são prestados, levanta-nos diversas dúvidas, do ponto de vista legal:

As empresas em causa fornecem conteúdos de entretenimento descarregáveis em dispositivos / equipamentos móveis, nomeadamente, toques de chamada telefónicos, jogos, gráficos, notícias e outros dados de informação, através de serviços *on-line* (Internet) e de SMS.

O problema coloca-se quando, nem os diversos suportes publicitários, nem o site da Internet, informam adequadamente o consumidor de que está pretensamente a contratar um serviço, com carácter permanente, quais as formas de pagamento e respectivos preços.

Tal como não é informado adequadamente que, a partir desse momento, irá passar a receber mensagens SMS não solicitadas e de que as mesmas irão ser pagas pelo destinatário, ou seja, pelo consumidor, por débito no seu saldo telefónico (telefone móvel).

De facto, todas as pessoas que nos contactaram afirmam que desconheciam ter celebrado qualquer contrato, facto que atinge maior gravidade se tivermos em conta que o grande público-alvo destes serviços são crianças e adolescentes, que, por razões legais óbvias, não possuem sequer capacidade jurídica para celebrar contratos.

Por regra, a maioria dos consumidores só se apercebe do que está acontecer ao verificar a ocorrência de débitos inexplicáveis no seu saldo telefónico (no caso de carregamentos) ou por consulta da respectiva factura, em cerca de dezenas de Euros por semana.

Além disso, por se tratar juridicamente de uma *venda à distância*, é expressamente proibida a utilização de prática comercial pela qual a falta de resposta de um consumidor a uma oferta ou convite a contratar seja considerada como presunção da sua aceitação.

E a bem da verdade se diga que a postura do próprio ICP – ANACOM, enquanto regulador nacional, não tem sido certamente a mais adequada, resguardando-se na faceta mais “técnica” deste organismo para afirmar que não lhe compete regular conteúdos de contratos, quando não é isso minimamente o que está em causa, mas sim, na maioria dos casos, a prática de efectivas burlas à custa do património do incauto consumidor, o qual, também na maioria dos casos, é uma criança de tenra idade.

Até porque, sendo alguns destes serviços prestados *online*, estamos perante situações de comércio electrónico, sobre o qual, o ICP-ANACOM tem legais e específicas funções de tutela e supervisão, na qualidade de entidade de supervisão central e, já agora, também sectorial, por se tratar do domínio das comunicações electrónicas.

3. A nosso ver, a regulação (e regulamentação) dos serviços em causa, independentemente de serem prestados por operador fixo ou móvel, deve obrigatoriamente passar pelo seu enquadramento enquanto serviço de valor acrescentado, com as devidas consequências legais, nomeadamente as exigências referentes ao seu barramento automático e especiais obrigações de informação em matéria de publicidade e nos preliminares da contratação.

É essa a solução da maioria (se não mesmo de todos) os restantes reguladores europeus que, desde há muito, têm impedido um certo número de práticas gravemente lesivas dos direitos dos consumidores.

Podemos, a este respeito, apontar o exemplo da ICSTIS (*Independent Committee for the Supervision of Standards of Telephone Information Services*), do Reino Unido, que, no passado ano, aplicou uma coima de cerca de 70.000 Euros à Jamster (Jamba), proibindo-a de prosseguir com uma campanha publicitária enganosa (a mesma dura há anos em Portugal), com o fundamento de que os consumidores desconheciam estar a celebrar contrato duradouro, bem como confinou a publicidade a estes serviços a determinado horário, de forma a proteger os menores. Estas medidas tiveram o apoio incondicional da OFCOM (*Office of Communications*).

Temos conhecimento de medidas semelhantes a acontecerem um pouco por todo o mundo desenvolvido, pelas quais os reguladores efectivamente regulam a prestação deste tipo de serviços (sempre como “premium rate services”), inclusivamente obrigando as operadoras a aderir a códigos de boas práticas tendo como único objectivo a elevada protecção dos consumidores, em especial dos menores e a prevenção de práticas lesivas dos direitos e patrimónios destes.

4. É por isso com alguma estranheza que verificamos que a presente deliberação do ICP-ANACOM vai num sentido favorável do pedido dos Requerentes, sem que previamente sejam antecipadas e resolvidas várias questões fundamentais, como a natureza de valor acrescentado do serviço, o nível elevado de protecção do consumidor a estabelecer para os clientes destes serviços, a necessidade de criação de um código de conduta que regule as boas práticas desta actividade e quais as sanções a aplicar, ocorrendo o seu desrespeito.

Torna-se imperativo que o ICP-ANACOM, enquanto autoridade nacional de regulação, comece a olhar de uma outra forma para esta actividade, disciplinando-a e regulando-a.

Verificamos nós estar a acontecer precisamente o que antes de 2001 ocorreu com os serviços de valor acrescentado e a prática generalizada de burlas em exclusivo prejuízo do consumidor, em que a intervenção do regulador (e do legislador) pecou por tardia.

Com o devido respeito que nos devem merecer os Requerentes, é sabido que neste mercado, como em qualquer outro, um mau e ineficiente quadro regulatório facilita a entrada de *“good and bad players”*, significando que a autorização dos códigos “761”, “762” e “765”, antes de resolvidos todos os problemas que supra foram apontados, irá apenas permitir que os consumidores portugueses, até aqui ludibriados por esquemas fraudulentos através de telefone móvel (SMS) e Internet, passem também a ser enganados através de telefone fixo.

5. Assim e em conclusão, defende esta associação que o ICP-ANACOM não deverá decidir favoravelmente ao pedido formulado sem que estejam previamente garantidas todas as condições que oportunamente enunciámos.

São estes os nossos comentários.