



FEDERAÇÃO NACIONAL DAS COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES, FCRL

COMENTÁRIOS DA FENACCOOP

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

As cooperativas de consumo são, nos termos da Constituição e da Lei, entidades legítimas de representação dos interesses e direitos dos consumidores. A FENACCOOP, Federação Nacional das Cooperativas de Consumidores, nos termos do Código Cooperativo, representa o respectivo ramo do sector.

Em princípio a FENACCOOP não se opõe à proposta de criação no Plano Nacional de Numeração (PNN) de novos códigos de serviço destinados à oferta de um serviço de comunicações electrónicas para efectuar pagamentos.

No entanto, é necessário ter presente que a finalidade subjacente a esta proposta é possibilitar a transmissão e aquisição de conteúdos próprios de audiotexto. Como tal, é necessário assegurar o cumprimento das regras que disciplinam a prestação deste tipo de serviço, designadamente em matéria de requisitos de acesso à actividade por parte das empresas prestadoras, publicidade e defesa dos direitos dos consumidores.

De facto, no âmbito da contratação deste tipo de serviços, têm surgido situações bastante graves, de publicidade verdadeiramente enganosa, que apenas têm por efeito aumentar as despesas a suportar pelos agregados familiares. É o caso, por exemplo, do descarregamento de jogos, videos ou toques de chamadas para telemóveis, mediante registo efectuado na Internet, sem dar a conhecer aos consumidores que estão a activar um serviço pago, de

RUA DA GUINÉ, 8, R/C, DTº, 1170-173 LISBOA * PORTUGAL
TELEF.: (351) 265 799 059 * FAX: (351) 265 701 159

E-MAIL: fenacoop@consumo-pt.coop * WEB SITE: www.consumo-pt.coop
CONTRIBUINTE N.º 500821070 * CAPITAL SOCIAL: VARIÁVEL NO MÍNIMO DE 2.500 EUROS
MATRICULADA NA CONSERVATÓRIA DO REGISTO COMERCIAL DE LISBOA SOB O N.º 271/841123



FEDERAÇÃO NACIONAL DAS COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES, FCRL

subscrição semanal, automaticamente renovado, e com uma facturação elevada.

Assim, para evitar situações semelhantes, é essencial garantir que o consumidor, ao navegar numa página da Internet, seja previamente informado, de forma clara e perfeitamente legível, de que está prestes a entrar numa linha de audiotexto, que seja esclarecido do conteúdo do serviço e custo total da chamada, e demais condições contratuais aplicáveis.

Por outro lado, muitos destes serviços têm conteúdos especificamente dirigidos a crianças e menores, que são objecto de campanhas publicitárias agressivas, concebidas com o objectivo de explorar a natural vulnerabilidade psicológica deste grupo etário. Como tal, é necessário assegurar e fiscalizar o cumprimento das normas legais vigentes em matéria de protecção de menores, designadamente:

- a proibição da publicidade a serviços com conteúdos de audiotexto dirigida a menores de 16 anos;
- a proibição da publicitação de serviços com cariz erótico ou sexual;
- a informação, quando se trate caso disso, de que são serviços destinados a adultos;

Por último, sendo o ICP-ANACOM a entidade que legalmente possui competência para intervir no âmbito da regulação do sector das comunicações electrónicas, deve necessariamente assumir uma postura mais activa na fiscalização da legalidade da actuação das empresas que actuam no mercado, não só ao nível da conformação dos requisitos de ordem técnica, mas também ao nível contratual. Sendo que, no caso específico das empresas que exploram serviços de audiotexto, o ICP-ANACOM não pode ignorar as competências

RUA DA GUINÉ, 8, R/C, DTº, 1170-173 LISBOA * PORTUGAL
TELEF.: (351) 265 799 059 * FAX: (351) 265 701 159

E-MAIL: fenacoop@consumo-pt.coop * WEB SITE: www.consumo-pt.coop
CONTRIBUINTE N.º 500821070 * CAPITAL SOCIAL: VARIÁVEL NO MÍNIMO DE 2.500 EUROS
MATRICULADA NA CONSERVATÓRIA DO REGISTO COMERCIAL DE LISBOA SOB O N.º 271/841123



FEDERAÇÃO NACIONAL DAS COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES, FCRL

de fiscalização que lhe estão atribuídas na lei em matéria de informação ao consumidor sobre preços, e conformidade dos serviços prestados.

Lisboa, 5 de Fevereiro de 2007.

Pela FENACOOP

Carla Espada