

DELIBERAÇÃO

SUSPENSÃO DA UTILIZAÇÃO DOS INDICATIVOS DE ACESSO “68954” E “68955” ATRIBUÍDOS AO PRESTADOR DOS SERVIÇOS DE VALOR ACRESCENTADO BASEADOS NO ENVIO DE MENSAGEM “EURO DA SORTE, LDA.”

A. INTRODUÇÃO

A *Euro da Sorte, Lda.*, pessoa coletiva n.º 513398449, com sede na Rua Cidade de Faro, 2 – 2.ºB, 2775-181 Parede (Euro da Sorte), está registada nesta Autoridade para o exercício da atividade de prestadora de serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem de valor acrescentado com o número de registo N.º ICP-ANACOM - 1/2015 – SVA¹.

Na sequência da comunicação prévia e do pedido que aquela empresa apresentou nos termos, respetivamente, dos n.os 1 e 2 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 177/99, de 21 de maio, alterado e republicado pelo Decreto-Lei n.º 8/2013, de 18 de janeiro (adiante designado Decreto-Lei n.º 177/99), foi-lhe atribuído o direito de utilização dos indicativos de acesso “68954” (para mensagens gratuitas) e “68955” (para mensagens de valor acrescentado), com vista à prestação do serviço com a seguinte descrição:

«O serviço é prestado através de estímulos exteriores em locais públicos, tais como “mupis”, cartazes ou através dos “media” nomeadamente rádios locais, Internet, inclusão de informação em embalagens ou produtos de consumo, entre outros, onde os clientes das operadoras são convidados a participar.

Previamente à prestação de qualquer serviço e à cobrança de qualquer mensagem SMS de valor acrescentado por parte do prestador de serviço, o Euro da Sorte informa o cliente:

¹ Cfr. fls. 25 a 27 dos presentes autos.

1. O utilizador recebe um SMS gratuito (informando do custo, condições do serviço e n.º de apoio);
2. O utilizador responde, sem qualquer custo, para confirmar o serviço pretendido;
3. O utilizador após a sua confirmação, recebe através de SMS de valor acrescentado o conteúdo contratado.

Através deste indicativo de acesso também poderão ser desenvolvidas campanhas de marketing e ações promocionais, incluindo passatempos, concursos, votações e outras dinâmicas promocionais, sem conotação erótica ou adulta, nos termos acima descritos.»

Fixou-se ainda, nas condições gerais do serviço, que seria prestado de forma não continuada e com o preço total de 2,99 € + IVA (taxa legal em vigor), por cada mensagem de valor acrescentado recebida.

B. DOS FACTOS

i) Das reclamações recebidas na ANACOM

No decorrer do mês de fevereiro e até 20.03.2016, a ANACOM recebeu 41 reclamações² relativas à prestação daquele serviço e realizou ações de fiscalização com o objetivo de verificar o cumprimento das obrigações inerentes ao exercício da atividade da Euro da Sorte.

Realizada a análise das reclamações recebidas e prestados esclarecimentos adicionais pelos reclamantes³ verifica-se que⁴:

- Todos foram contactados telefonicamente, e pelo menos alguns sem o terem

² Cfr. fls. 43 a 54 e 269 e ss.

³ Cfr. fls. 6 a 16 e 177 a 183.

⁴ Todos os factos sumariados na presente decisão são mais detalhadamente descritos nos dois relatórios anexos, que dela constituem parte integrante. [Estes relatórios e respetivos anexos contêm informação confidencial, em especial, os dados pessoais dos reclamantes, motivo pelo qual não são publicados.]

solicitado⁵, por um assistente da Euro da Sorte, de forma rápida, confusa e a maioria das vezes incompreensível, sem prestar quaisquer esclarecimentos, mesmo quando os reclamantes os pediram;

- Em alguns casos, os reclamantes referiram que o assistente telefónico solicitou, no final da chamada, a confirmação do número de telefone do destinatário e, tendo-a recebido, desligou a chamada;

- Receberam uma ou mais mensagens gratuitas, com origem no indicativo de acesso “68954” - na maior parte dos casos após aquela chamada telefónica - com o seguinte teor: *“EURO DA SORTE concursos, LDA, Almanaque d Ouro SVA por apenas 2,99€ + IVA Conf. Serv. + info 68955 e 210497700, WWW.euodasorte.pt”*;

- Muitos receberam uma ou mais mensagens de valor acrescentado com origem no indicativo de acesso “68955”, cada uma, pelo preço total de 2,99 € + IVA (taxa legal em vigor)⁶;

- Todos os reclamantes afirmam que **não aderiram ao serviço nem confirmaram a solicitação para participação no concurso**;

- Nenhum dos reclamantes que tentou contactar a Euro da Sorte através do número 210497700 conseguiu com sucesso obter esclarecimentos, na medida em que nenhuma das chamadas telefónicas foi atendida por um assistente humano;

- Alguns reclamantes que receberam a mensagem informativa remetida através do indicativo de acesso “68954” foram induzidos em erro, julgando que essa comunicação tinha um custo de 2,99 € + IVA, o que veio a verificar-se não corresponder à verdade, por se tratar de uma mensagem gratuita para quem a recebeu.

⁵ Nenhum afirma ter pedido esse contacto, mas alguns nada dizem a esse respeito.

⁶ Duas reclamantes enviaram à ANACOM o texto dessas mensagens, que era o seguinte ou semelhante (de umas para outras, apenas os meses e os vegetais a semear eram alterados): *“EURO DA SORTE, LDA. Em Fevereiro Semear Alho-frances, Feijao, Fava SVA 2.99€+IVA Insc. GRATIS Almanaque douro n.145527464B.749BO Concurso pub 195/2015 SGMA”* – cfr. fls. 7 e 178.

ii) Das diligências realizadas junto da Euro da Sorte e da MEO

No dia 03.03.2016 os Agentes de Fiscalização da ANACOM deslocaram-se às instalações da Euro da Sorte e solicitaram informações acerca da prestação dos serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem e ainda esclarecimentos face às reclamações recebidas sobre o concurso Almanaque d'Ouro⁷.

Nesta diligência foi disponibilizada pela Euro da Sorte uma listagem de 129.098 mensagens enviadas gratuitamente a partir do indicativo de acesso "68954", entre **02.01.2016** e **29.02.2016**, com referência aos números de destino (números móveis), bem como a data e hora das mensagens enviadas.

Na sequência de pedido efetuado pelos agentes de fiscalização da ANACOM, naquela ação de fiscalização, a Euro da Sorte comprometeu-se ainda a remeter à ANACOM até 09.03.2016, listagem com os utilizadores que aderiram aos serviços por si prestados, indicando se tal adesão foi efetuada por telefone, por e-mail ou por SMS, e, apesar de novamente instada para o efeito em 10.03.2016, 16.03.2016 e 21.03.2016 não forneceu esses elementos até este momento⁸.

Em diligência realizada em 07.03.2016 em instalações da "MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A." (MEO) – que a Euro da Sorte informara ser o seu operador de suporte – foi solicitada uma listagem⁹ com as mensagens enviadas através do indicativo de acesso "68955", no período de **04.01.2016** até **01.03.2016**, com o número dos destinatários bem como com as datas e horas de envio das mensagens.

Recebida a listagem pedida, constatou-se que naquele intervalo de tempo foram enviadas **35 337 mensagens de valor acrescentado** (com custo unitário de 2,99€ + IVA), por ordem

⁷ A Euro da Sorte também recebeu reclamações sobre a prestação dos serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem, tendo a empresa fornecido à ANACOM cópia de 31 dessas reclamações – cfr. fls. 56 a 123.

⁸ Cfr. fls. 186 a 190 e 232 a 234.

⁹ Cfr. fls. 129 e listagem constante em CD junto como anexo 2 do relatório de fiscalização de 14.03.2016.

da Euro da Sorte.

A MEO também informou que o contrato que possui com a Euro da Sorte para a prestação de serviço de mensagens escritas multimédia e WAP apenas abrange o número 68955, ou seja, o contrato não inclui o número 68954.

A MEO esclareceu posteriormente que *“existem registos de tentativas de envio de SMS para o número “68955”, sem que, contudo, a entrega dos mesmos tenha sido efetuada com sucesso, ainda que a Large Account do número “68955” esteja configurada na MEO de forma a admitir essa possibilidade.”*¹⁰. Informou também que, embora tenham existido essas tentativas de envio de mensagens para o indicativo de acesso “68955”, *“a Euro da Sorte não se tem ligado ao SMS Center”* para efetuar a receção das mesmas.

Esta situação permite inferir que a plataforma tecnológica de suporte ao serviço não se encontra a funcionar ou tem funcionamento deficiente, circunstância que impede a Euro da Sorte de receber a confirmação ou subscrição do serviço por SMS por parte dos utilizadores.

Adicionalmente, os Agentes de Fiscalização realizaram chamadas telefónicas¹¹ para o número 210497700 tendo essas chamadas sido atendidas por um sistema automático de voz com a seguinte mensagem: *“Bem-vindo ao Euro da Sorte, concursos publicitários. Para efeitos de qualidade os contactos serão gravados. Por favor aguarde enquanto transferimos a sua chamada.”* De seguida ouviam-se uns segundos de música e novamente aquela mensagem e assim sucessivamente, até desligarem a chamada.

Constata-se assim que, através do referido número 210497700 não se conseguiu falar com um operador, nem se verificou haver qualquer convite à adesão ao serviço, nem um convite automático. Há portanto fortes indícios de que, também por este meio, a Euro da Sorte **não tenha recebido adesões, confirmações da solicitação do serviço ou prestado qualquer esclarecimento aos utilizadores** (pelo menos na maioria dos casos).

¹⁰ Cfr. comunicação constante a fls. 238 e ss.

¹¹ Cfr. fls. 2 e 3 dos autos.

Pelo exposto, tudo indica que a empresa não obteve nem obtém a confirmação da solicitação do serviço pelos utilizadores, previamente à ordem de envio de mensagens de valor acrescentado dada ao prestador de suporte, através dos meios de contacto indicados na mensagem informativa, violando as obrigações que lhe estão impostas.

Esta conclusão é reforçada pela comparação feita por amostragem das listagens fornecidas pela Euro da Sorte (relativa às mensagens enviadas a partir do indicativo de acesso “68954”)¹² e pela MEO (relativa às mensagens de valor acrescentado enviadas a partir do indicativo de acesso “68955”). Verifica-se que existem aproximadamente 2 769¹³ números nos quais foram entregues 4 ou mais mensagens de valor acrescentado (com custo unitário de 2,99€ + IVA); ora, numa amostra aleatória de 250 desses números, confirma-se que¹⁴:

- Existem 193 mensagens de valor acrescentado com origem no indicativo de acesso “68955” que foram enviadas para aquele grupo de 250 destinatários, sem que a Euro da Sorte tenha remetido inicialmente uma mensagem informativa;
- Foram enviadas 576 mensagens informativas para aquele grupo de 250 destinatários no exato momento/segundo em que a MEO recebeu indicação da Euro da Sorte para a entrega das mensagens de valor acrescentado;
- Em 67 casos ocorridos relativamente àquele grupo de 250 números apenas um segundo separa o envio da mensagem informativa com origem no indicativo de acesso “68954” e a ordem à MEO para envio da mensagem de valor acrescentado;
- Para 8 números do mesmo grupo de utilizadores, a Euro da Sorte deu à MEO indicações sucessivas (com intervalos de 1 a 2 segundos) para que procedesse ao envio de várias mensagens de valor acrescentado, tendo estas sido entregues no destinatário.

Constatou-se ainda que existem 3 433 números nos quais foram entregues 3 mensagens

¹² Cfr. listagem constante em CD junto como anexo 2 do relatório de fiscalização de 14.03.2016.

¹³ Foram enviadas 5 mensagens de valor acrescentado para 10 números de telefone móvel e 4 para 2759 números telefónicos móveis.

¹⁴ Cfr. fls. 168 e ss, 241 e ss.

de valor acrescentado; 5 198 números nos quais foram entregues 2 mensagens de valor acrescentado; e 3 556 números nos quais foram entregues 1 mensagem de valor acrescentado. De uma amostra aleatória de 20 números em cada um desses grupos verificaram-se de igual modo as situações irregulares acima descritas, conforme resulta da tabela junta ao 2.º relatório anexo¹⁵.

Estas situações evidenciam que era objetivamente impossível existir a confirmação da solicitação pelos utilizadores nos casos referidos, tanto mais que a MEO refere que a Euro da Sorte não está a receber, por vontade própria, as mensagens enviadas para o número “68955” e que o número “68954” (que aliás não é indicado pela interessada para confirmação ou adesão ao serviço) não está incluído no contrato.

Assim, tudo indica que a empresa não obteve nem obtém a confirmação da solicitação do serviço pelos utilizadores, previamente à ordem de envio de mensagens de valor acrescentado, através dos meios de contacto indicados na mensagem informativa, violando as obrigações que lhe estão impostas e a própria descrição do serviço que enviou à ANACOM – dando causa à correspondente lesão dos utilizadores.

iii) **Do *site***

No decurso da ação de fiscalização e designadamente através da análise do *site* www.eurodasorte.pt, verificou-se ainda que:

- No ponto 4.6 do Regulamento do concurso publicitário refere-se que a inscrição no concurso é gratuita, quando na realidade a participação do concorrente está dependente do pagamento do preço da mensagem de valor acrescentado;
- Naquele *site* não é feita qualquer referência aos serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem, que constituem a única forma de inscrição no concurso.

¹⁵ Cfr. fls. 262 e ss.

C. ENQUADRAMENTO LEGAL

1. A prestação de serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem é regulada pelo Decreto-Lei n.º 177/99, de 21 de maio.

Os prestadores de serviços devem utilizar os indicativos de acesso atribuídos aos serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem com respeito pelas condições e limites fixados nos termos da alínea a) do n.º 2 do artigo 6.º e pelas condições previstas no artigo 9.º - A do Decreto-Lei n.º 177/99.

Em particular e tratando-se de um serviço que consista no envio de um conteúdo, é condição da prestação do serviço que os prestadores enviem ao cliente, gratuitamente, mensagem clara e inequívoca que contenha a identificação do prestador do serviço, a natureza do serviço a prestar, o seu preço total e o pedido de confirmação da solicitação do serviço, nos termos previstos no n.º 1 do referido artigo 9.º-A.. A falta de resposta a este pedido de confirmação, nos termos do disposto no n.º 3 do mesmo artigo, implica a inexistência de contrato.

Ora, analisadas as irregularidades detetadas no decurso da ação de fiscalização, existem sérios indícios de que a entidade prestadora não cumpre as obrigações que lhe estão atribuídas, violando as disposições legais referidas.

Verifica-se, por um lado, que, deliberadamente, não presta ao utilizador informação de forma clara e compreensível (ponto a que se voltará adiante) e, por outro, que ordena o envio de mensagens de valor acrescentado ao prestador do serviço de suporte sem que tenha recebido confirmação da solicitação do serviço por qualquer meio, condição que é legalmente exigida para a prestação de serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem, que consta da descrição do serviço apresentada pela empresa e que foi imposta na atribuição dos indicativos de acesso.

Aliás, como decorre do disposto no n.º 7 do artigo 9.º-A do Decreto-Lei 177/99, na sua redação atual, conjugado com o estabelecido no n.º 1, alínea d) e no n.º 3 do mesmo

preceito, *cumpra ao prestador de serviços a prova* de ter obtido resposta ao pedido de confirmação da solicitação do serviço.

Apesar de instada a apresentá-la, a Euro da Sorte não o fez, até ao momento.

2. Diga-se ainda que o comportamento da empresa indicia também a violação de disposições constantes no Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de março, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 205/2015, de 23 de setembro, que estabelece o regime aplicável às práticas comerciais desleais.

É enganosa em qualquer circunstância, segundo a alínea z) do artigo 8.º deste diploma, a prática comercial que descreva “*o bem ou serviço como «grátis», «gratuito», «sem encargos» ou equivalente se o consumidor tiver de pagar mais do que o custo indispensável para responder à prática comercial e para ir buscar o bem ou pagar pela sua entrega*”.

A atuação da Euro da Sorte não se revela transparente, é distorcida e enganosa, designadamente porque afirma quer no Regulamento quer nas mensagens de valor acrescentado enviadas aos utilizadores que a inscrição no concurso é gratuita, quando é cobrado o valor de 2,99 € + IVA pelo envio da mensagem que fornece o código indispensável à participação efetiva nos sorteios semanais.

Considera-se agressiva em qualquer circunstância, à luz do mesmo regime jurídico, a prática comercial que consista em “*fazer solicitações persistentes e não solicitadas, por telefone, fax, e-mail ou qualquer outro meio de comunicação à distância*” – cfr. a alínea c) do artigo 12.º.

O envio de mensagens informativas e de valor acrescentado, de forma persistente e sistemática, quando o utilizador não solicitou nem confirmou a solicitação do serviço, consubstancia também a violação do enquadramento legal exposto.

3. Quando se verifique a violação das obrigações previstas no n.º 2 do artigo 6.º do Decreto-Lei 177/99, na sua atual redação, designadamente a violação das condições e limites inerentes ao respetivo indicativo de acesso, deve o ANACOM suspender a utilização do indicativo de acesso atribuído ao prestador de serviços, indicando quais as medidas necessárias à correção da situação, fixando, ainda, um prazo não superior a 10 dias para esse efeito, sob pena de revogação da atribuição de indicativo de acesso ao prestador de serviços, bem como o seu registo, caso exista.

No caso de revogação da atribuição ou suspensão da utilização do indicativo de acesso, a decisão é comunicada ao prestador do serviço de suporte (neste caso, a MEO), de acordo com o disposto no n.º 5 do artigo 13.º do Decreto-Lei 177/99, na sua atual redação.

D. CONCLUSÃO

Considerando que:

- a) A violação das condições e limites inerentes ao indicativo de acesso “68955” *supra* descrita, é fundamento suficiente para que a ANACOM determine a suspensão da utilização dos indicativos de acesso atribuídos e indique as medidas necessárias à correção da situação, nos termos previstos no n.º 1 do artigo 13.º do Decreto-Lei n.º 177/99, podendo mesmo conduzir à revogação da atribuição do direito de utilização do indicativo de acesso e do registo do prestador em caso de incumprimento das medidas impostas, de acordo com o disposto no n.º 3 do mesmo artigo;
- b) O desrespeito das condições e limites fixados nos termos da alínea a) do n.º 2 do artigo 6.º e pelas condições previstas no artigo 9.º - A do Decreto-Lei n.º 177/99, na sua atual redação, lesa os direitos e os interesses legalmente protegidos dos utilizadores, designadamente o seu património;
- c) É premente impedir a continuação das práticas abusivas descritas e sanar as irregularidades detetadas;

Considerando a gravidade da situação, tendo esta Autoridade a forte convicção de que as mensagens de valor acrescentado enviadas no período entre 02.01.2016 a 29.02.2016, que atingiram o elevado número de 35 337, não foram precedidos de confirmação da solicitação do serviço, torna-se urgente tomar medidas que impeçam o aumento do número de lesados por esta atuação da Euro da Sorte.

Assim, a presente decisão reveste caráter urgente nos termos do disposto na alínea a) do n.º 1 do artigo 124.º do Código de Procedimento Administrativo, justificando, por isso, a dispensa de audiência prévia dos interessados.

Pelo exposto e sem prejuízo da instauração do competente processo contraordenacional, **DETERMINA-SE**, ao abrigo do disposto no n.º 1 do artigo 13.º do Decreto-Lei n.º 177/99, de 21 de maio e do artigo 20.º do Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de março, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 205/2015, de 23 de setembro:

I

- a) **a suspensão imediata do direito de utilização dos indicativos “68954” e “68955” até notificação de decisão da ANACOM que reconheça que as medidas de correção impostas na alínea b) *infra* foram adotadas**, por violação da obrigação de respeitar as condições e limites inerentes a estes indicativos, prevista na alínea a) do n.º 2 do artigo 6.º, tendo em conta, em particular, o disposto no artigo 9.º-A do mesmo diploma legal;
- b) a notificação da Euro da Sorte para, no prazo de 10 (dez) dias úteis e sob pena de, nos termos previstos nos n.ºs 3 e 4 artigo 13.º do Decreto-Lei n.º 177/99, ser revogada a atribuição do direito de utilização dos indicativos de acesso “68954” e “68955”, podendo ainda, eventualmente, ser revogado o seu registo como prestador de serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem, com todas as consequências legais, adotar as **medidas de correção** de seguida indicadas:

1. implementação de um mecanismo **automatizado** na plataforma/aplicação utilizada, de modo a assegurar que a Euro da Sorte apenas pode ordenar ao prestador de serviço de suporte o envio de mensagens de valor acrescentado depois de recebida a confirmação;
2. registo informático e sem intervenção humana, em suporte durável, de todas as mensagens de confirmação e ordens de envio das mensagens de valor acrescentado dirigidas ao prestador de serviço de suporte;
3. alteração do Regulamento do concurso e do teor das mensagens de valor acrescentado proveniente do indicativo de acesso atribuído “68955”, de modo a deixarem de informar que a inscrição no concurso é gratuita;
4. os assistentes telefónicos da Euro da Sorte devem passar a prestar informação clara e inequívoca e em conformidade com o conteúdo da mensagem informativa inicial, garantindo o seu cabal esclarecimento.

c) a notificação da Euro da Sorte para, no prazo fixado na alínea b) anterior, demonstrar à ANACOM a implementação das medidas adotadas para cumprimento da presente determinação.

A adoção desta medida não prejudica a realização da extração do concurso publicitário prevista para a edição da semana em que se verifique a notificação da presente decisão, em benefício dos utilizadores inscritos até essa data.

Nos termos do n.º 5 do artigo 13.º do Decreto-Lei n.º 177/99, de 21 de maio, esta determinação será publicitada na página da ANACOM na Internet.

II

Para os efeitos previstos no n.º 5 do artigo 13.º do Decreto-Lei 177/99, na redação introduzida pelo Decreto-Lei 8/2013, de 18 de janeiro, a determinação *supra* enunciada é comunicada à prestadora de serviços de suporte, MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, Lda., determinando-se que lhe dê execução, bloqueando o acesso aos

indicativos “68954” e “68955” até notificação de decisão da ANACOM que reconheça que as medidas de correção impostas foram adotadas.

III

Atento o disposto nos artigos 10.º, 11.º e alínea c) do artigo 13.º da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, alterada pela Lei n.º 47/2014, de 28 de julho, dar-se-á conhecimento desta decisão e dos factos nela relatados ao Ministério Público e à Direção-Geral do Consumidor.

Para conhecimento e possível atuação subsequente no âmbito das respetivas competências, dar-se-á conhecimento da presente decisão ao Gabinete da Ministra da Administração Interna, uma vez que foi a Secretária-Geral do MAI a autorizar o concurso levado a cabo pela Euro da Sorte, Lda. e à Comissão Nacional de Proteção de Dados, por estarem também em causa comunicações não solicitadas para efeitos de *marketing* direto e considerando o disposto nos artigos 13.º-A e n.º 1 do artigo 15.º da Lei n.º 41/2004, de 18 de agosto, com as alterações introduzidas pela Lei n.º 46/2012, de 29 agosto.

Lisboa, 22 de março de 2016