



FEDERAÇÃO NACIONAL DAS COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES, FCRL

LINHAS DE ORIENTAÇÃO SOBRE O CONTEÚDO MÍNIMO A INCLUIR NOS CONTRATOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELECTRÓNICAS

Comentários

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

A FENACOOP concorda, em geral, com as linhas de orientação propostas pelo ICP-ANACOM no que diz respeito às informações mínimas a incluir nos contratos de prestação de serviços de comunicações electrónicas.

O direito à informação é um dos direitos fundamentais dos consumidores, sem o qual se agrava o desequilíbrio contratual existente entre profissionais de um lado e consumidores do outro.

Apesar disso, é necessário ter em conta que o “excesso” de informação também pode ser negativo para os consumidores. Ou seja, se os contratos contiverem demasiada e desnecessária informação, tal servirá como um factor de desencorajamento à leitura dos mesmos e, como tal, poderá conduzir a uma situação de total falta de informação por parte dos consumidores.

É importante, por isso, assegurar que, de facto, os contratos estejam redigidos numa “linguagem concisa, clara e simples” e que sejam claramente compreensíveis para um “leitor não especialista”, conforme se afirma no projecto de linhas de orientação agora em análise. É de saudar, desde logo, a exigência de critérios para a apresentação gráfica dos contratos, nomeadamente no que diz respeito ao tamanho do tipo de letra.



FEDERAÇÃO NACIONAL DAS COOPERATIVAS DE CONSUMIDORES, FCRL

Muitas vezes, é tão importante a forma como a informação é apresentada como o próprio conteúdo. É neste aspecto que o regulador deve estar atento.

Assim sendo, a FENACOOP saúda a iniciativa do ICP-ANACOM e apela para que na análise e aprovação dos respectivos contratos, a entidade reguladora impeça a falta de informação e qualquer forma de excesso ou desnecessidade da mesma.

Setúbal, 20 de Junho de 2005

Rodrigo Gouveia
FENACOOP