

Participo nesta consulta pública, pela qual agradeço à ANACOM a oportunidade, na qualidade de CONSUMIDOR-ALVO dos serviços propostos, sem qualquer interesse ou ligação profissional com os intervenientes neste mercado.

Os comentários que se seguem são baseados na observação prática da comunicação do código 760, nomeadamente das suas insuficiências no sentido de informar e proteger o consumidor de todos os aspectos que lhe estão relacionados. O texto contém certamente imprecisões e omissões jurídicas, por falta de preparação nessa área, que no entanto relevo de não importantes para a análise e para as recomendações que pretendo fazer.

#### 1. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES OBRIGATÓRIAS

A experiência do código 760 indica que o valor acrescentado da chamada nem sempre tem como contrapartida um serviço efectivamente prestado.

De facto, é possível ver serviços pagos via 760, em que a cada chamada corresponde um serviço efectivamente adquirido. Por exemplo: a leitura individual de artigos do jornal Expresso requer um pagamento via 760. Por exemplo: os serviços de televoto via 760 vendem votos, e cada chamada para o 760 permite adquirir um voto.

No entanto, também é possível ver serviços pagos via 760 que mais não correspondem do que à participação em sistemas de rifas, infelizmente disfarçados de "jogos de perícia". Nestes casos, cada chamada não tem como contrapartida um serviço efectivamente prestado, antes sendo o valor acrescentado de várias chamadas agregado para atribuir a apenas um dos chamadores o "prémio" ou "produto".

Por forma a proteger o consumidor nos casos em que a cada chamada não corresponde um serviço efectivamente prestado, e tendo em conta que os dois novos códigos têm um preço substancialmente maior que o do código 760 (mais 67% e mais 233%), interessa reforçar a preocupação com a informação complementar a prestar no acto do convite à marcação do código 76, criando normas de comunicação pré-formatadas e de seguimento obrigatório.

A especificação destas normas na regulamentação dos códigos, e a referência à obrigatoriedade da sua aplicação, serão decisivas para a completa informação do consumidor, e para a detecção imediata de casos em incumprimento.

Pode também, e deve, aproveitar-se a oportunidade para estender estas disposições ao já existente código 760.

Assim, toda a comunicação de números iniciados por 76 deve ser acompanhada da seguinte informação:

a. Imediatamente a seguir à referência ao número, fazendo uma mancha gráfica única no caso de meio escrito: indicação do preço da chamada com IVA incluído, no caso escrito com os mesmos caracteres e tamanho de letra dos usados para escrever o número, seguido ou precedido da expressão "chamada de custo fixo" de formatação livre mas obrigatoriamente legível ou audível;

b. Imediatamente por baixo, ou ao lado, ou a seguir, consoante o meio, e em texto perfeitamente legível ou audível, a seguinte frase: "Serviço prestado por [Entidade prestadora] (telefone de apoio: [número])", em que o número do telefone de apoio deve pertencer à gama 2, 3 ou 8.

c. Para serviços que não prestem a mesma contrapartida por cada chamada efectuada, mesmo que designados de "jogos de perícia", a seguinte informação, imediatamente por baixo, ou ao lado, ou a seguir, consoante o meio, e em texto perfeitamente legível ou audível:

c1. "Probabilidade de ganho: 1 em xxx" ou "Probabilidades de ganho: 1 em x (produto A), 1 em y (produto B) [etc.]", para prémios com probabilidade de atribuição inferior a 1 em 2; c2. "Probabilidade de ganho: x em y" para prémios com probabilidade de atribuição superior a 1 em 2, em que x e y são números inteiros.

Por exemplo:

"760123456 - Chamada de custo fixo: e0,73 - Serviço prestado por ABC (telefone de apoio: 211234567) - Probabilidades de ganho: 1 em 300 (camisola da Selecção Nacional), 1 em 150 (bilhetes para o Portugal-Estónia), 296 em 300 (toques de telemóvel)"

## 2. SOBRE A INDICAÇÃO DO PREÇO

O preço (custo da chamada) indicado deve ser sempre comunicado com o IVA incluído. Sendo já esta uma disposição legal que no entanto tem vindo sistematicamente a ser incumprida, deve ser por isso incorporada de forma explícita na regulamentação dos códigos 76x por forma a evitar uma ainda maior distorção da percepção de valor para os preços ora propostos. De facto, "2 euros + IVA" afasta-se ainda mais, em termos de realidade, de "2,42 euros" do que "0,60 euros + IVA" já se afastava de "0,73 euros". Terá pois de ser sempre obrigatório incluir o IVA no preço comunicado (e não terá de ser obrigatório mencionar que o IVA está incluído, como aliás é o que está estabelecido legalmente).

A forma de cálculo do preço a comunicar deverá seguir o preceituado legalmente para arredondamentos à segunda casa decimal. Assim, para 0,60 euros antes de IVA, que correspondem 0,726 euros com IVA incluído à taxa de 21%, deve ser comunicado o preço de 0,73 euros.

Exceptua-se ao ora exposto, e também de acordo com o já disposto legalmente, a comunicação destinada exclusivamente a sujeitos passivos do IVA, em que o preço poderá ser apresentado pelo valor antes de IVA, mas

neste caso seguido obrigatoriamente da expressão "mais [ou +] IVA" a fim de não criar confusão com o caso geral.

Por exemplo:

"760123456 - Chamada de custo fixo: e0,60 + IVA - Serviço prestado por ABC (telefone de apoio: 211234567)"

#### 4. SOBRE O ARREDONDAMENTO DO PREÇO

Fala a regulamentação actual do 760, bem como a proposta de extensão para os novos códigos, em preços máximos. Ora, constata-se que os preços são sistematicamente fixados pelos prestadores pelos valores máximos permitidos, pelo que é a estes máximos que importa olhar.

Os valores máximos ora propostos (mais o do 760), são de  $0,60+IVA=0,73$ ,  $1,00+IVA=1,21$  e  $2,00+IVA=2,42$  euros.

Considerando que já existe uma intenção de arredondamento de valores, mas aplicada aos valores antes de IVA, proponho que esta intenção de criar valores arredondados seja mudada para os valores com IVA incluído, indo ao encontro de que a comunicação do preço terá de ser efectuada obrigatoriamente com o IVA incluído:

- em vez de 0,73 euros: 0,70 (0,58 + IVA) ou 0,75 (0,62 + IVA)
- em vez de 1,21 euros: 1,20 (0,99 + IVA)
- em vez de 2,42 euros: 2,40 (1,98 + IVA)

#### 5. SOBRE O BARRAMENTO DOS CÓDIGOS 76x

Tratando-se de serviços de (cada vez maior) valor acrescentado, deve ser criada a possibilidade de barramento voluntário dos códigos 76x, através da simples manifestação de vontade do titular da linha junto da sua operadora telefónica, e sem qualquer custo adicional. Deve igualmente ser prevista a possibilidade de o titular da linha não barrar a linha mas limitar, a um valor por si pré-determinado, o dispêndio mensal em serviços de valor acrescentado.

Melhores cumprimentos.  
Manuel de Freitas