CISION

notícias do DOURO

ID: 77116760

04-10-2018

Meio: Imprensa
País: Portugal
Period.: Semanal
Âmbito: Regional

Pág: 5
Cores: Preto e Branco
Área: 18,23 x 31,04 cm²
Corte: 1 de 1

007 – "Ordem para matar"!

707 – Ordem para pagar?

"O telefone para contactos do estabelecimento comercial em que comprei determinados produtos (reclamações, esclarecimentos, recurso à garantia) tem como prefixo 707. De cada vez que se telefona, as chamadas "escaldam" a factura.
Contactos simples representam custos acrescidos.
Em certas dependências da administração pública também (a Direcção-Geral do Consumidor, CP, CTT e tantos mais dispunham de uma linha 707): e a Provedoria de Justiça considerava legal o procedimento".

Mário Frota
Presidente da apDC – associação portuguesa de DIREITO DO CONSUMO

Importa distinguir:
. os serviços prestados pelos estabelecimentos particulares
. dos da administração pública.
O comércio em geral recorria ao 707 para tirar vantagens dos custos nele implicados.
Conquanto a entidade reguladora houvesse estabelecido em 2004 valores máximos por unidade de tempo para os números compostos pelo prefixo 707:

"Os preços máximos a pagar pelo usuário para os números das gamas "707"… são os seguintes:
- € 0,10 por minuto para chamadas originadas nas redes fixas
e € 0,25 por minuto para chamadas originadas nas redes móveis, definindo-se a tarifação ao segundo a partir do primeiro minuto."

A administração pública usou também de tais vantagens na ânsia de gerar receitas para os cofres do Estado…

A Directiva dos Direitos do Consumidor de 2011 proibiu-o no quadro das relações jurídicas de consumo.
E, em 2014, a LDC – Lei de Defesa do Consumidor consagrou-o expressamente no seu artigo 9.º - D:
Serviços de promoção, informação ou contacto com os consumidores
1 - A disponibilização de linha telefónica para contacto no âmbito de uma relação jurídica de consumo não implica o pagamento pelo consumidor de quaisquer custos adicionais pela utilização desse meio, além da tarifa base, sem prejuízo do direito de os operadores de telecomunicações facturarem aquelas chamadas.
…"
O Tribunal de Justiça da União Europeia, por acórdão de 13 de Setembro de 2018 em curso, reiterou-o, nestes termos:

"O artigo 21.°, primeiro parágrafo, da Directiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores, … deve ser interpretado no sentido de que se opõe a que, se um profissional tiver disponibilizado a toda a sua clientela um ou mais números de telefone abreviados sujeitos a uma tarifa mais elevada do que a tarifa de base, os consumidores que já celebraram um contrato com esse profissional paguem mais do que a tarifa de base quando contactam o referido profissional, por telefone, a propósito desse contrato."

A Provedora de Justiça, a 5 de Abril p.º p.º., emitiu um comunicado, nos termos do qual

"… adverte para a circunstância de vários serviços públicos e empresas detidas pelo Estado continuarem a usar linhas telefónicas de custos acrescidos (com os prefixos 707), como meio de contacto com os utentes, em desrespeito à legislação em vigor. Situação semelhante acontece com diversas empresas privadas"
"Não é legal a utilização de linhas de telefone de custos acrescidos pela administração pública como meio de contacto pelos cidadãos".
Nem, no caso das empresas privadas, nas linhas de apoio e de assistência técnica pós-venda."
É o art.º 11 do DL 135/99 (alterado pelo DL n.º 73/2014, de 13 de Mio) que rege neste particular.
Por conseguinte, tanto para os serviços da administração pública, como para as empresas que integram a constelação dos distintos mercados de consumo (geral, financeiro, de serviços públicos essenciais…), tal prática é vedada, não sendo lícito que sujeitem os consumidores a custos acrescidos para as chamadas que efectuem para tais estabelecimentos.

Ao tempo, TAP, CP, CTT, AT – Autoridade Tributária e Aduaneira, Lojas e Espaços do Cidadão, Instituto de Segurança Social, Serviços Municipais, Direcção-Geral do Consumidor, ADSE, Instituto da Juventude, CGD, Santander, Millenium BCP, Prosegur, Securitas, Logo, Mapfre, Via Verde, Continente, entre outros, mantinham tais linhas.
Mário Frota apDC – DIREITO DO CONSUMO - Coimbra