

Consumidores: UE reprime estratégias ligados aos toques dos telemóveis

A Comissária Europeia dos Consumidores, Meglena Kuneva, anunciou hoje os resultados de uma investigação à escala da UE aos sítios web que propõem serviços relacionados com a telefonia móvel, tais como toques de telemóvel e wallpapers. O inquérito, que abrangeu mais de 500 sítios web dos 27 Estados-Membros, acrescidos da Noruega e da Islândia, revelou que 80% dos sítios observados precisam de continuar a ser investigados devido a suspeitas de desrespeito das disposições da UE em matéria de consumo. Muitos dos sítios web têm por público-alvo as crianças e os jovens. Entre os problemas detectados incluem-se: falta de clareza na indicação dos preços, estando estes incompletos, não incluindo taxas, ou casos em que o consumidor não se dá conta de estar a subscrever uma assinatura. Muitos dos sítios web não facultam a indicação completa da empresa vendedora. Outros dos problemas dizem respeito a informações enganosas, onde pormenores cruciais se dissimulam em caracteres diminutos ou são difíceis de encontrar no sítio web, ou ainda em que a palavra «grátis» é utilizada para induzir em erro os consumidores, levando-os a celebrar contratos de longa duração. As infracções variam em gravidade. Os europeus possuem mais de 495 milhões de telefones móveis. Estima-se que só os toques de telemóvel equivalham até 29% do mercado global de telefonia móvel na Europa, em 2007 (cerca de mais 10% do que em 2006). O valor das vendas europeias de toques de telemóvel em 2007 foi estimado em 691 milhões de euros. Sete países (Noruega, Finlândia, Suécia, Letónia, Islândia, Roménia e Grécia) estão a publicar as referências dos sítios web onde encontraram irregularidades ([MEMO/08/516](#)).

«Esta acção à escala da UE é uma reacção directa a centenas de queixas dos consumidores que deram entrada nos organismos nacionais. Há demasiadas pessoas atingidas por estas surpresas onerosas, com encargos misteriosos, tarifas e assinaturas de toques de telefone de que só se dão conta uma vez recebida a factura do telemóvel. Haverá uma acção de coerção à escala europeia para responsabilizar cada uma destas empresas. Mas é preciso enviar uma mensagem clara, especialmente aos adolescentes e às crianças – estejam alerta! Leiam o que está escrito em letras pequeninas! Muitas empresas são honestas mas, pelo sim pelo não, é melhor verificar sempre o que está escrito em caracteres de menor dimensão, para ter a certeza de que não nos estamos a comprometer além do que esperávamos.»

Fiscalização exaustiva

A fiscalização exaustiva é uma nova forma de investigação e de acção coerciva da UE. Os Estados-Membros efectuam controlos coordenados em simultâneo sobre as páginas *web*, em busca de infracções ao direito do consumidor num determinado sector. Contactam os operadores que cometem alegadas irregularidades, pedindo-lhes esclarecimentos e/ou que tomem medidas correctivas.

A fiscalização dos serviços de telefonia móvel teve lugar entre 2 e 6 de Junho. As autoridades de fiscalização em toda a Europa analisaram os sítios *web* de serviços de telefonia móvel em busca de presumidas violações do direito comunitário do consumidor, na forma da Directiva 2005/29/CE relativa às práticas comerciais desleais, da Directiva 1997/7/CE relativa aos contratos à distância e da Directiva 2000/31/CE sobre o comércio electrónico.

Resultados

A fiscalização exaustiva centrou-se em três tipos de práticas do sector dos serviços de telefonia móvel, que abrangem o direito do consumidor (falta de clareza na indicação dos preços, nas informações acerca da empresa vendedora, publicidade enganosa).

- **80% dos sítios *web* verificados vão continuar a ser investigados.** No total, foram verificados 558 sítios *web*, dos quais 466 precisam de continuar a ser investigados. São 76 os casos que requerem potencialmente a cooperação transfronteiriça entre as diferentes autoridades nacionais, ou seja, casos pertencentes à rede de cooperação para a protecção do consumidor. Cf. (MEMO/08/516) para uma discriminação por país.
- 50% dos sítios *web* verificados dirigiam-se às crianças (279 em 558). Estes sítios *web* utilizam personagens de desenhos animados para crianças, personagens bem conhecidas da televisão ou requerem o consentimento dos pais. A estes sítios aplicava-se igualmente o mesmo nível elevado de irregularidades (80%).
- Muitos dos sítios *web* revelaram irregularidades múltiplas. São estes os números (cf. MEMO/08/516 para mais informações):
- Quase 50% de todos os sítios *web* verificados continham irregularidades na indicação dos preços (268 em 558). Em muitos dos sítios *web*, os preços e os encargos e tarifas relacionados não são indicados claramente, ou nem sequer são referidos – até o consumidor ser facturado na sua conta telefónica. Os preços não incluíam todas as taxas e, quando se tratava de uma assinatura, a palavra «assinatura» não era claramente mencionada, nem era claro a que período se referia.
- Mais de 70% de todos os sítios *web* verificados não continham todas as informações necessárias para contactar a empresa vendedora – nome, endereço ou outros pormenores de contacto estavam incompletos (399 em 558), o que é contrário à legislação da UE - Directiva 2000/31/CE sobre o comércio electrónico - que requer a visualização dos elementos de contacto do prestador de serviços, incluindo um endereço de correio electrónico.

- Mais de 60% dos sítios verificados apresentavam as informações de forma enganosa (344 de 558). As informações sobre o contrato estão disponíveis no sítio, mas camufladas sob caracteres diminutos ou de difícil acesso. Bens e serviços são publicitados como «grátis», mas o cliente é induzido em erro, descobrindo mais tarde que há encargos associados ou que já terá até celebrado um contrato.

E a seguir?

As empresas serão contactadas pelas autoridades nacionais e ser-lhes-á pedido para esclarecerem ou corrigirem os problemas identificados. Se não o fizerem, poderá ser-lhes intentada uma acção que conduza a sanções pecuniárias ou ao encerramento dos seus sítios *web*.

Nos casos transfronteiriços, as autoridades nacionais trabalharão com colegas das autoridades dos outros Estados-Membros. Será pedido às autoridades que apresentem um relatório das suas actividades no primeiro semestre de 2009.