

Consumidores: 70% dos sítios Web investigados por venda abusiva de toques e melodias para telemóveis foram sujeitos a limpeza ou encerrados no seguimento de investigação da UE

70% dos sítios Web investigados por venda abusiva de toques e melodias, fundos de ecrã e outros serviços de telefonia móvel foram sujeitos a limpeza ou encerrados, no seguimento de uma operação de protecção dos consumidores levada a efeito durante 18 meses pelos 27 Estados-Membros da UE, a Noruega e a Islândia. Desde Junho de 2008, quando se efectuaram as primeiras inspecções, as autoridades nacionais investigaram violações graves da legislação comunitária de protecção dos consumidores em 301 sítios Web. 70% dos 301 casos investigados já estão resolvidos. 52% (159 sítios Web) foram sujeitos a limpeza e 17% (54 sítios) foram encerrados. Os três principais problemas encontrados foram os seguintes: indicação dos preços pouco clara (por exemplo, informação inexistente ou incompleta); ausência de informação completa sobre o comerciante e publicidade enganosa, em especial, toques de chamada anunciados como «gratuitos», mas em que o consumidor fica, na realidade, vinculado por uma assinatura paga. Em Itália, em Fevereiro e Maio, em consequência desta operação de limpeza, as autoridades aplicaram pesadas multas de cerca de 2 milhões de euros a nove grandes empresas que violaram a lei.

Meglana Kuneva, comissária responsável pelas questões dos consumidores, declarou: «Esta investigação em toda a UE foi uma resposta directa a centenas de queixas de pais e consumidores de diversos países da UE. Os jovens não devem ser vítimas de fraudes, como a publicidade enganosa, que os alicia para assinaturas de toques e melodias para telemóveis que julgavam ser gratuitos. Também os pais não devem ter surpresas desagradáveis na conta telefónica por os seus filhos terem assinado inadvertidamente algo que não pretendiam. Estes resultados mostram que a cooperação à escala da UE para fazer cumprir a lei pode fazer uma diferença enorme no sentido de limpar o mercado para os consumidores. É neste tipo de acção de aplicação comum da lei que a política dos consumidores da UE concentrará mais esforços no futuro.»

O Dr. Paolo Saba, Director-Geral da Direcção de Defesa do Consumidor da Autoridade da Concorrência italiana afirmou que «para a Autoridade da Concorrência italiana, esta iniciativa obteve resultados importantes no interesse dos consumidores que realizam transacções em linha e transfronteiras. Os resultados representam uma etapa importante para uma protecção mais eficaz dos consumidores europeus e para uma política europeia de defesa do consumidor mais integrada.»

O mercado

Os europeus possuem mais de 495 milhões de telefones móveis. Estima-se que os toques e melodias para telemóveis representaram, por si sós, 29% do mercado global de «conteúdos móveis» na Europa, em 2007 (cerca de mais 10% do que em 2006). O valor das vendas europeias de toques e melodias para telemóveis em 2007 foi estimado em 691 milhões de euros.

Resultados da «operação de limpeza» dos toques de chamada de 2008

- Dos 301 sítios investigados, **70% dos problemas foram resolvidos** - 159 foram sujeitos a limpeza (52%), e 54 encerrados (17%) (ver no quadro do [MEMO/09/505](#) para valores por Estado-Membro).
- **Mais de metade desses sítios Web visava especificamente crianças** (54%, 163 sítios), recorrendo a personagens de desenhos animados para crianças, personagens bem conhecidas da televisão ou requerendo o consentimento dos pais.
- Muitos dos sítios revelaram **irregularidades múltiplas** (ver [MEMO/09/505](#)).

Os três principais problemas encontrados nos sítios Web investigados foram os seguintes:

- 41% de todos os sítios controlados apresentavam algum tipo de irregularidade na **indicação do preço da oferta** (124 sítios em 301). Em muitos sítios Web, a informação sobre o preço estava incompleta ou não era referida de todo – até o consumidor ser facturado através da sua conta de telefone. Em particular, quando se tratava de uma assinatura, a palavra «assinatura» não era claramente mencionada, nem era claro a que período se referia.
- 75% de todos os sítios controlados **não continham todas as informações necessárias para contactar o comerciante** – o nome do comerciante, o endereço físico ou outros dados de contacto estavam incompletos (225 em 301), o que é contrário à legislação da UE (directivas sobre o comércio electrónico e os contratos à distância – ver [MEMO/09/505](#)), a qual exige que sejam mostrados os dados de contacto do prestador de serviços, incluindo um endereço de correio electrónico.
- **35%** dos sítios Web investigados **apresentavam a informação de forma enganadora** (105 em 301 sítios). As informações sobre o contrato encontravam-se no sítio mas ocultas em letras muito pequenas ou eram difíceis de encontrar. Em **28% dos casos enganadores**, os serviços eram anunciados como «gratuitos», mas o cliente era ludibriado, constatando mais tarde que havia encargos a pagar ou que tinha ficado vinculado a um contrato de longa duração.

Itália impõe pesadas multas

Em Itália (em Fevereiro e Maio de 2009), nove empresas apanhadas em infracção das regras em vigor durante esta operação de limpeza foram multadas num montante de cerca de dois milhões de euros. Essas empresas foram: *Telecom Italia, Vodafone, Wind, Dada, Zed, H3G, Zeng, Fox Mobile e Tutto gratis*. A Autoridade da Concorrência italiana declarou que estas empresas tinham sido multadas porque os respectivos sítios não facultavam informação clara (por exemplo, sobre o número de toques ou melodias a que se tinha direito pelo preço mencionado ou sobre os custos).

Próximas etapas

As autoridades nacionais vão continuar a trabalhar para concluir os casos pendentes. O novo sistema de investigações e operações de limpeza à escala da UE irá continuar com diversas outras operações e acções comuns previstas para 2009-2010.

Ver também [MEMO/09/505](#)

Para mais informações consultar:

http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/sweep/mobile_phone/index_en.htm