

# Serviços de comunicações geram quase um terço das queixas

**Os telefones, a Internet e a televisão por cabo têm dado muito que fazer aos juristas do Centro de Arbitragem de Coimbra, uma instituição onde é possível aos consumidores resolverem conflitos gratuitamente**

NELSON MORAIS

Cerca de 30 por cento dos litígios que chegam ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra (CACCCDC) dizem respeito a serviços de comunicações electrónicas, prestados por empresas como a TV Cabo e a Portugal Telecom.

As contas são de uma responsável deste Centro de Arbitragem, Ana Paula Fernandes, que participou numa conferência, ontem em Coimbra, onde o presidente da Associação Portuguesa de Direito do Consumo (APDC), Mário Frota, também anunciou que o Governo vai voltar a classificar as telecomunicações como «serviços públicos essenciais» (ver caixa).

Sobre os utilizadores de comunicações electrónicas

que se dirigem ao CACCCDC, Ana Paula Fernandes contou que as suas reclamações têm a ver, na maioria dos casos, com a interpretação dos contratos firmados com as empresas e, em particular, com a qualidade dos serviços de telefone, Internet e televisão por cabo.

Este tipo de situações envolve muitas vezes a Portugal Telecom (PT) - «um Estado dentro do Estado», na crítica de Mário Frota - e a TV Cabo. De reclamações contra os serviços desta empresa, «há de tudo, tem sido terrível», queixou-se Ana Paula Fernandes, no final da IV Conferência Nacional dos Serviços de Interesse Geral - As Comunicações Electrónicas.

Mas a responsável do Centro de Arbitragem de Coimbra - uma alternativa aos tribunais judiciais que existe desde 1992 e, no ano passado, resolveu 191 litígios, num prazo médio de 32,8 dias - tem registado uma evolução positiva no comportamento daquelas duas grandes empresas.

A resolução de litígios nos centros de arbitragem depende da adesão das partes e, durante um longo período, a PT e a TV

Cabo não respondiam às notificações do CACCCDC. Já nos últimos anos, essas companhias vêm manifestando outra disponibilidade para discutirem o teor das reclamações dos seus clientes, congratulou-se Ana Paula Fernandes, ainda na conferência promovida, com o apoio da Ordem dos Advogados/Coimbra, pela APDC.

Os serviços do CACCCDC têm competência para resolver acções com um valor máximo de 3.470 euros, são gratuitos e vêm atendendo, sobretudo, reclamações de clientes de empresas de comércio a retalho, em especial por defeitos nos produtos adquiridos, e de prestação de serviços. Neste universo, Ana Paula Fernandes citou a empresa municipal Águas de Coimbra e os Serviços Municipalizados dos Transportes Urbanos de Coimbra.

Segundo um trabalho do centro de Estudos Sociais da Universidade de Coimbra, a maioria das pessoas que recorrem ao CACCCDC (telefone 239 821 690) é do sexo masculino, têm entre 36 e 45 anos, é profissionalmente activa e tem formação superior. ●

Governo vai voltar a considerar comunicações "serviços públicos essenciais"

## Assinatura de telefone fixo pode ter os dias contados

«Uma surpresa» - foi como o presidente da APDC disse ter recebido, na última segunda-feira, do secretário de Estado do Comércio, Serviços e Defesa do Consumidor, João Ferrão, a promessa de que «os serviços de telecomunicações voltariam a serem incluídos no núcleo duro dos serviços públicos de interesse geral».

Se voltarem a ser classificados como «serviços públicos essenciais» - o que deixou de acontecer em Fevereiro de 2004, após a mudança legislativa promovida pelo Governo de Durão Barroso -, os telefones fixos e móveis, a Internet e a televisão por cabo passarão a ser mais vantajosos para os con-

sumidores, previu o presidente da APDC, no âmbito da IV Conferência Nacional dos Serviços de Interesse Geral, dedicada, justamente, às telecomunicações electrónicas.

Das vantagens da prometida mudança da lei, Mário Frota destaca, desde logo, «a proibição de consumos mínimos, em que se têm de incluir todas as taxas que não correspondem a um serviço efectivo». Entre estas, aponta a assinatura dos telefones fixos da PT (13,94 euros), na qual a empresa cobra 12,6 euros só pelo acesso à linha telefónica. E estará o Governo determinado a obrigar a PT a abdicar daquela receita? «Tem que estar»,

respondeu, de pronto, o jurista Mário Frota.

Ainda em declarações ao Diário de Coimbra, o dirigente associativo referiu, entre outras vantagens decorrentes daquela reforma legislativa, a obrigatoriedade das companhias telefónicas apresentarem sempre facturas discriminadas dos consumos dos seus clientes. A «quitação parcial» deverá ser outra novidade: actualmente, quando um consumidor está convencido de que só deve pagar 100 e a empresa acha que deve receber 200, aquele tem de «pagar primeiro e reclamar depois»; esta ordem, com a mudança da lei, poderá inverter-se, explicou Mário Frota. ●

# **Serviços de comunicações líderam queixas**