

## OBSERVATÓRIO CONTRA A FRAUDE

### Manietados

Mais do que os 2,5 € mensais do aumento, é o que este significa. No momento em que a minha liberdade negocial é nula, salvo denúncia do contrato e indemnização à empresa, esta, discricionariamente, impôs um aumento que a componente inflacionária não justifica



**José António Moreira**

As faturas que recebo hoje em dia têm formato eletrónico. Porém, continuo a ter o hábito de abrir os respetivos ficheiros e conferir os valores que me são debitados. Às vezes surgem surpresas. Tratando-se de faturas, tais surpresas são sempre desagradáveis.

Em janeiro a fatura do serviço de telecomunicações, remetida pela NOS, apresentava, relativamente ao mês anterior, um aumento de 6,5% no valor da mensalidade. Andando para trás no tempo descobri que, numa fatura de três meses antes, “letras pequeninas” informavam que o preçário seria atualizado no final do ano. Eu havia sido avisado. No entanto, como o meu contrato se encontrava dentro do período de fidelização de dois anos, considerei que não havia justificação para o aumento, muito menos na percentagem referida. Pedi esclarecimentos à empresa, por email. Recebi a resposta, via telefone, por uma voz masculina seca e com um correto tom impessoal, que:

- me informou que todos os contratos tinham sido aumentados, mesmo os que haviam acabado de ser celebrados;
- à minha pergunta “Mas 6,5% de aumento, quando a inflação não ultrapassou um por cento?”, respondeu que só tinha sido um aumento de 2,5 €, que outros contratos tinham tido aumento maior, e que todas as empresas concorrentes

tinham adotado procedimento igual (o que eu pude confirmar no “site” da MEO, a partir das queixas de clientes).

Mais do que os 2,5 € mensais do aumento, é o que este significa. No momento em que a minha liberdade negocial é nula, salvo denúncia do contrato e indemnização à empresa, esta, discricionariamente, impôs um aumento que a componente inflacionária não justifica ou virá a justificar. É um facto que no final do contrato posso sempre retaliar, contratualizando o serviço com uma concorrente. No entanto, isso não erradica a sensação desagradável que agora tenho, de ser explorado por alguém que aproveita o facto de me encontrar manietado.

Não há muito tempo, os senhores deputados à Assembleia da República, preocupados com a violência que os contratos de fidelização representavam para os clientes dessas empresas, fizeram passar legislação que permitia situações de não obrigatoriedade de tais contratos.

Não sei se os senhores deputados neste caso, como em muitos outros, têm o saudável hábito de avaliar “a posteriori” o efeito da legislação que aprovam no parlamento na vida dos cidadãos. No caso dos serviços de telecomunicações, atualmente, não ter contrato de fidelização, ou tê-lo por períodos inferiores a dois anos, tem preços proibitivos. Até se pode compreender que assim seja, porque há custos de instalação de infraestrutura e outros que a empresa não cobra ao cliente no imediato, mas que necessita recuperar por via das margens que tem no preço do serviço prestado. Já não se compreende que, durante o período da fidelização, quando o cliente não pode “saltar fora”, lhe aumentem arbitrariamente o preço

do serviço; muito menos se compreende que, findo esse período, se o cliente quiser manter o serviço e não pretender voltar a fidelizar-se, lhe passem a cobrar mais 20 € por mês (exatamente o mesmo montante para a NOS e a MEO), relativamente ao preço cobrado aos clientes fidelizados, o que para alguns pacotes representa um aumento de 60%.

Se os senhores deputados fizeram essa análise, terão descoberto, pois, que os cidadãos consumidores de serviços de telecomunicações estão, hoje, em pior situação do que estavam antes da alteração legal que votaram.

Agradecem os CEO das empresas de telecomunicações. É salutar que procurem criar valor para os acionistas. Porém, esperar-se-ia que o fizessem com um mínimo de ética, não aproveitando o momento em que os clientes estão (contratualmente) manietados para lhes extorquirem o valor que os acionistas lhes reclamam.

Diz-se que a memória dos clientes é temporalmente curta. Espero que a minha perdure até ao final do contrato.

