



>> Aumento nas telecomunicações em tempo de fidelização

Há poucos dias, no semanário Expresso, um cronista discorria sobre a importância da sua rotina de conferência das faturas eletrónicas recebidas, para o caso particular dos serviços de telecomunicações, para evitar ser ludibriado. A sugestão feita aos leitores era simples: olhar o montante faturado e, nos casos em que divergisse do da fatura anterior, analisar a razão da discrepância. Sorri quando li a crónica. Usava a mesma rotina há muitos anos, mas ela não protegia de todos os “truques” usados pelas operadoras, como constatara, recentemente.

Tenho um contrato com a MEO para utilização da rede móvel, que me custa mensalmente cerca de 12 euros. Associado está uma cláusula de fidelização de 24 meses, já decorrida pela metade. Na fatura do mês de fevereiro o montante total era superior, em cerca de 60 cêntimos, ao valor faturado nos meses precedentes. Investigada a razão da diferença, conclui que a mensalidade tinha sido aumentada.

Dirá o leitor que afinal a referida estratégia de conferência de valores funcionou. Não foi o caso, porque quando detetei a situação era demasiado tarde para a remediar nos próximos 12 meses. A resposta da operadora à minha reclamação:

“Em resposta ao seu pedido, informamos que a 1 de janeiro de 2019 entraram em vigor novos preços e condições associados ao seu serviço.

Estas alterações foram comunicadas previamente através de mensagem na sua fatura de outubro / novembro e no site meo.pt.”

Mergulhando nos arquivos, constato que a fatura de outubro efetivamente continha uma pequena nota, numa das páginas interiores, informando que iria existir um aumento de preços no ano seguinte e que se eu não estivesse de acordo com a alteração poderia denunciar o contrato, sem penalização, nas primeiras duas semanas de novembro. Em fevereiro, quando detetei a situação, a opção de rescisão contratual, que teria exercido de imediato, por considerar que num período de fidelização não cabem aumentos, não estava mais disponível, segundo me informaram telefonicamente. Senti-me, e sinto-me, defraudado pela operadora, pelo modo como a comunicação do aumento de preços foi efetuada.

Vejamos. À luz da letra de lei, a empresa terá cumprido. “Informou” o cliente. Porém, usou de má fé, adotando estratégia que, à partida, limitava a possibilidade dele se aperceber da comunicação em tempo útil, obviando a que pudesse agir em conformidade. Se todos os meses envia um SMS informando que a fatura foi emitida, e remete esta por email, seria de esperar, no mínimo, que uma informação com a importância da referida fosse comunicada autonomamente, por um dos meios referidos, em vez de ser escondida no interior de uma fatura. Esse era o comportamento que se esperaria da parte de uma entidade que agisse de forma transparente. Assim não sucedeu. O comportamento adotado teve em vista enganar os clientes.

Na agenda, em fevereiro do próximo ano, inseri tarefa: “denunciar o contrato do telemóvel”. Sei que posso passar por extremista com este tipo de atitude, dado que o esforço a despender para mudar de operadora ultrapassará de longe os cerca de sete euros que me cobram a mais num ano; e que possivelmente as outras operadoras têm comportamentos (pouco) éticos similares. Porém, para mim é uma questão de princípio. A confiança na contraparte de uma relação é tudo. Aquilo que exijo é que exista reciprocidade no modo honesto e transparente como ajo para com essa contraparte.