

O consumidor dirigiu-se ao CIAC e formalizou uma reclamação contra uma operadora de serviços móveis (Empresa X), e da mesma fez constar que foi abordado na via pública por “angariadores “ ao serviço dessa operadora. Publicitavam o serviço de banda larga, aliciando com o facto de ser portátil, pois trata-se de uma PEN, para prestação de serviço de Internet com tráfego ilimitado e a custo zero, durante um mês.

Acedeu e foi-lhe entregue uma caixa contendo a PEN, manuais informativos e uma proposta de contrato.

Alguns dias após, foi contactado telefonicamente pela Empresa X questionando-o se tinha pago alguma quantia pela PEN, ao que respondeu negativamente, e quais as condições propostas, sendo que referiu ser um mês à experiência com tráfego ilimitado e a custo zero. Passado esse período, teria que assinar contrato.

Durante o telefonema foi informado de que o período experimental seria apenas de 15 dias e não 30. Nada lhe foi dito quanto ao tráfego. Nessa sequência, foi também dito ao consumidor que caso não tivesse interessado, poderia enviar a PEN através dos CTT, dirigida à Optimus, sem quaisquer encargos para si.

O consumidor pensou e decidiu enviar a PEN, mas antes de o fazer, estabeleceu contacto telefónico com a Empresa X, e foi então informado que deveria pagar a quantia de €37 por ter ultrapassado o limite de utilização de tráfego. Além disso, foi também solicitado ao consumidor, o envio de cópia do seu cartão de cidadão e NIB (número de identificação bancária), supondo o mesmo que seria para formalizar contrato.

Considerando que quando foi abordado com a publicidade da banda larga, não lhe foram prestadas as informações corretas, nomeadamente, em relação ao período experimental e limite de tráfego, o consumidor não se dispôs pagar o valor que a Empresa X pretendia cobrar.

Na sequência da reclamação, o CIAC contactou a Empresa X, iniciando o processo de mediação, sendo que esta apresentou resposta favorável ao consumidor, ou seja, foi anulada a fatura no valor de €37.