

O consumidor reclamou junto do CIAC, fazendo constar que recebeu um telefonema através do qual o informaram de que tinha ganho um prémio no valor de €200, sendo que para o receber, bastava telefonar para o nº. 607915079. Procedeu em conformidade e fizeram-lhe duas perguntas às quais respondeu, ficando a aguardar o prémio. O tempo de duração da chamada foi de 8 minutos, uma vez que o operador ia mantendo diálogo.

Porém, ao invés do anunciado prémio, o consumidor recebeu uma fatura na qual vinha discriminada a quantia de €30,531 referente a chamada de audiotexto. Ficou indignado porque quando recebeu a chamada não foi informado de que se tratava de uma chamada de audiotexto, de valor acrescentado, nem que seria taxada ao minuto ou segundo, como mais tarde se veio a aperceber.

Na expectativa de ser ressarcido dirigiu-se por escrito à Direção Geral do Consumidor (DGC) sediada em Lisboa, que o informou que esse tipo de chamadas só deveria estar ativo mediante a autorização do cliente, e ele nunca deu tal autorização. Contactou PT e solicitou de imediato o barramento para este tipo de chamadas.

Por sua vez, a DGC informou o consumidor que deveria dirigir-se ao CIAC de Tavira por ser residente no concelho, o que fez, tendo formalizado a sua reclamação, pedindo a devolução do valor cobrado respeitante à chamada azo da reclamação.

Este Centro iniciou a mediação junto da PT Comunicações que respondeu, emitindo um nota de crédito a favor do consumidor, no valor de €39,16, informando também que o barramento para as chamadas de audiotexto já estava efetivado.