

Secretário de Estado da Defesa do Consumidor

Rec. n.º 22/ B/00

Proc.: R-2468/98

Data: 11-9-2000

Área: A6

Assunto: CONSUMO. CONCURSOS PUBLICITADOS POR AUDIOTEXTO. REGULAMENTO.

Sequência: Acatada.

Uma associação de defesa dos consumidores solicitou a intervenção do Provedor de Justiça relativamente a diversas questões relativas à realização de concursos através do serviço de audiotexto. De entre as questões suscitadas sobressai a do acesso ao regulamento daqueles concursos, matéria que constitui o objecto desta minha missiva a Vossa Excelência.

Segundo a reclamante, verifica-se que a generalidade das mensagens de publicidade a concursos promovidos pelo sistema de audiotexto mencionam que o respectivo regulamento se encontra à disposição do consumidor, omitindo, porém, qualquer referência à forma de lhe aceder.

Não contestará Vossa Excelência que o conhecimento prévio das regras que presidem à realização de concursos constitui, inegavelmente, um elemento essencial para a formação livre e consciente da decisão de concorrer que, nesta modalidade, implica o pagamento do preço correspondente à chamada telefónica de valor acrescentado necessária à participação no concurso.

Por outro lado, a disponibilização do regulamento pelo prestador do serviço de audiotexto que promove o concurso terá que se integrar no dever de informação ao consumidor que sobre aquele impende, por força do disposto no art.º 8.º, n.º 1, da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho, cujo cumprimento implicará, no caso vertente, que seja facultada ao consumidor informação completa acerca das regras concursais.

A simples menção na mensagem publicitária da disponibilidade do regulamento, sem publicitação do seu conteúdo ou da forma de a ele aceder, não permite o esclarecimento do consumidor sobre as condições de realização do concurso, restando-lhe, eventualmente, a possibilidade de informação através da linha telefónica de valor acrescentado disponibilizada para o concurso, situação que, pelos custos adicionais que acarreta, remete a própria prestação da informação para a condição de prestação de serviços, situação inaceitável à luz dos direitos do consumidor.

Talvez pela especificidade da questão, o Decreto-Lei n.º 175/99, de 21 de Maio, diploma regulador da publicidade aos serviços de audiotexto, é omissivo neste particular. É certo que o preceito contido no seu art.º 2.º, n.º 1, exige que a publicidade de serviços de audiotexto contenha a identificação do prestador, porém não parece que este requisito conceda neste ponto tutela segura ao consumidor, atendendo a que essa exigência legal não assegura a possibilidade de contacto directo e imediato entre este e a empresa por outros meios que não a linha de valor acrescentado.

Por outro lado, mesmo que se entendesse que a exigibilidade de divulgação das regras que presidem ao concurso se enquadraria no âmbito das condições de prestação do serviço, de menção obrigatória por força do art.º 2.º, n.º 1, do mesmo diploma, as características próprias da mensagem publicitária sempre tornariam muito difícil a sua apreensão no contexto da mensagem publicitária.

Em face da desprotecção do direito à informação do consumidor que nestes casos se verifica, RECOMENDO a Vossa Excelência que, em próxima revisão do Decreto-Lei n.º 175/99, seja consagrado um regime que vincule a realização de concursos por sistema de audiotexto ao dever de garantir o acesso dos consumidores às regras que a eles presidem, seja através de um número de telefone (eventualmente uma linha azul ou, pelo menos, uma linha de telefone fixo comum) divulgado no decurso da mensagem publicitária, seja por

intermédio de outra solução que se entenda adequada à salvaguarda dos direitos desta forma postos em causa.

O PROVIDOR DE JUSTIÇA

H. NASCIMENTO RODRIGUES