
Portal da Queixa registou aumento exponencial no número de reclamações relativas a subscrições de conteúdos de internet pagos por SMS

SMS DE VALOR ACRESCENTADO: RECLAMAÇÕES AUMENTAM 635%

Subscrições abusivas sem consentimento estão na origem das queixas

As reclamações feitas às empresas que prestam serviços de Wap Billing e envio de SMS aumentaram 635% entre 1 de janeiro de 2017 e 31 de dezembro de 2017, face ao período homólogo. A constatação é do **PORTAL DA QUEIXA** - maior rede social de consumidores online do país - que identificou este aumento exponencial pelas reclamações registadas na sua plataforma, dirigidas às operadoras de telecomunicações pela cobrança de valores relativos a subscrições de serviços de conteúdos de internet, fornecidos por empresas como a Mobibox, Go4mobility, Mobile Apps, entre outras. Subscrições abusivas sem consentimento estão na origem das queixas.

De acordo com o Portal da Queixa: *“O serviço de Wap Billing veio substituir a forma como estas empresas operavam no mercado nacional no âmbito da subscrição de serviços através de SMS de valor acrescentado que, desde 2013, foi alvo de nova regulação com o Decreto-Lei n.º 8/2013, de 18 de janeiro, obrigando à necessidade de confirmação da subscrição do serviço por parte do consumidor. Devido ao crescimento da utilização de equipamentos móveis para efetuar compras e pagamentos à distância por via do Wap Billing - um mecanismo que permite aos consumidores adquirirem conteúdos a partir de páginas WAP (Wireless Application Protocol) que são cobrados diretamente na fatura de serviço de acesso à Internet ou descontados no saldo (fonte: <http://www.anacom-consumidor.com/-/wap-billi-1>) -, criou a oportunidade de negócio para empresas como a Mobibox, Go4mobility, Mobile Apps, Zigzagfone e outras, cobrarem valores relativos a subscrições de conteúdos de internet, com apenas a navegação numa determinada página online ou através do clique numa qualquer publicidade. Desta forma inadvertida, o consumidor aceita o contrato de prestação do serviço e inicia o pagamento de valores semanais que podem ser superiores a 4 euros por semana. A cobrança é efetuada pelas operadoras móveis, com a retirada de saldo ou incluídas na fatura mensal”,* alertando para: *“no Portal da Queixa é possível verificar reclamações datadas desde 2009, relativas a estas práticas comerciais abusivas, contudo mesmo com as várias alterações à lei e à vigilância atenta da ANACOM, verificou-se um aumento na ordem dos 635% no número de reclamações face a 2016, registando 1.307 reclamações só em 2017, dirigidas às empresas que efetuam este tipo de serviço, face às 206 no período homólogo de 2016.”*

Pedro Lourenço, CEO & Founder do Portal da Queixa, relaciona este aumento ***“com a inexperiência e falta de conhecimento de muitos consumidores que, ao navegarem na internet através dos equipamentos móveis, ficam vulneráveis a práticas abusivas como estas, devido à facilidade como são subscritos e cobrados serviços sem o respetivo consentimento do titular do equipamento. Os números revelados demonstram, claramente, que estamos perante um problema que afeta milhares de consumidores e com tendência a crescer durante este primeiro semestre de 2018”***, alerta o responsável.

Na opinião de Pedro Lourenço, ***“embora as entidades reguladoras estejam atentas ao problema, a sua ação é quase sempre reativa e não pró-ativa, o que leva à perda de milhões de euros por parte dos consumidores portugueses, até se tornar pertinente a análise ao problema. Por isso, no nosso entendimento será necessário dotar os consumidores de conhecimento, através de campanhas de informação e sensibilização, por forma a salvaguardar os interesses dos consumidores e preveni-los de contra práticas comerciais agressivas e abusivas”***, defende o Portal da Queixa.

Ranking por número de reclamações da categoria Serviços de Valor Acrescentado 2017:

MARCA	2016	2017
Mobile Apps	121	349
Mobibox	14	271
Zigzagfone	0	148
BranIQ Appiq	0	51
Go4Mobility	43	75

Por sua vez, as operadoras móveis foram também alvo de inúmeras reclamações relativas à cobrança de valores associados a serviços de Wap Billing, ignorando a recomendação da ANACOM para não o fazerem.

Ranking por número de reclamações das operadoras móveis relativas à cobrança de valores de subscrição de conteúdos de internet em 2017:

MARCA	2016	2017
NOS	4	339
MEO	11	84
VODAFONE	4	43

PORTAL DA QUEIXA em números:

- Mais de 160.000 reclamações recebidas (8 mil /mês)
- de 4.300 marcas presentes na plataforma
- de 210.000 utilizadores registados (de 9.000 novos /mês)
- 21,6 milhões de páginas visitas só em 2017 (de 2 milhões de pageviews /mês)
- 600.000 visitantes únicos (20% do universo de utilizadores de internet em Portugal)
- TOP 300 dos sites mais acedidos em Portugal (ranking Alexa)

Sobre o Portal da Queixa:

O facto de uma marca ter reclamações é uma natural consequência da sua presença no mercado. Agora, quando um cliente reclama de um produto ou serviço, é expectável que ambas as partes (marca e consumidor) iniciem um processo relacional, com vista a encontrar a solução para o problema apresentado. Esta é a verdadeira essência do **Portal da Queixa**: agilizar, estreitar e facilitar a comunicação entre os intervenientes, de uma forma isenta, sem intervir no processo de reclamação, sem mediar o conflito, mas tendo, sempre, como principal objetivo passar ‘Do Problema à Solução’.

Para mais informações contactar:
COMUNICAR-se - Agência de Comunicação
RAQUEL GARCEZ PACHECO
+351 933 964 497



COMUNICAR-se
O Poder da Comunicação.
comunicar-se@comunicar-se.com
www.comunicar-se.com