

Sábado

17-09-2015

Periodicidade: Semanal

Classe: Informação Geral

Âmbito: Nacional

Tiragem: 116250

Temática: Telecomunicações

Dimensão: 1195

Imagem: S/Cor

Página (s): 78 a 79

Segurança

TV CABO. USURPAÇÃO DE DADOS EM ASSINATURA COM OPERADORAS

NÃO PAGO. ESTA DÍVIDA

A Maria Elmira penhoraram 4.400 euros, a Maria Celeste tentaram cobrar 243 e a Natach

Maria Elmira Santos só soube da dívida tarde de mais. Desde Abril penhoraram-lhe 4.400 euros da pensão e do reembolso do IRS por não ter pago várias facturas à MEO. Só que a reformada, de 65 anos, nunca assinou nenhum contrato com esta empresa; foi uma antiga inquilina sua que o fez – em seu nome e sem a sua autorização.

Assim que soube da dívida, através de uma carta registada do Balcão de Injunções do Palácio da Justiça do Porto, Maria Elmira Santos apresentou provas de que naquela data a casa estava arrendada, falou com a MEO. Aparentemente, tudo ficou resolvido. Até que lhe caiu a primeira penhora na pensão.

A inquilina, soube Maria Elmira por terceiros, ainda foi à operadora oferecer-se para pagar 100 euros por mês até liquidar a dívida. Responderam-lhe que “já não podia e que me pagasse a mim os 100 euros”. Só que a inquilina nunca mais a procurou e Maria Elmira não sabe onde a encontrar. “A PT disse-me que está dentro da lei. Mas onde está a lei se estão a prejudicar as pessoas que não sabem que devem?”

Maria Celeste Barros queixa-se do mesmo – mas ainda foi a tempo de evitar uma penhora. A 28 de Agosto, recebeu uma mensagem no telemóvel. A NOS dava-lhe uma última oportunidade para pagar a dívida de 243,71 euros. Dívida? Como era possível, se não tinha nenhum contrato com esta empresa? No *call-center* da NOS disseram-lhe que a nota de crédito era de uma morada no Porto. Mas a cozinheira desempregada, de 65 anos, vive na Maia.

Consumidores são aconselhados a fazer queixa de falsificação de documentos e utilização fraudulenta de dados

Ao todo, a NOS tinha emitido 24 facturas em seu nome para um serviço de banda larga e 16 até foram pagas. Faltavam as outras e a empresa estava agora a cobrá-las.”

Um café do Porto

Depois de insistir, mandaram-lhe o contrato. “Tem a minha data de nascimento, o meu número de BI e de contribuinte. A assinatura está

E o ex-marido, pode?

Há quem conte a sua história no portaldaqueixa.com

Ana descreveu neste *site* que recebeu uma factura no *email* com uma dívida de 200 euros à NOS. Como não tinha nenhum contrato com esta empresa, perguntou o que se passava: disseram-lhe que fora o **ex-marido a dar os seus dados** para mudar a titularidade de um suposto contrato que teriam como casal.

MARIA CELESTE VIU O CONTRATO QUE FIZERAM EM SEU NOME: “A ASSINATURA ESTÁ PARECIDA, MAS NÃO É A MINHA”

Sábado

17-09-2015

Periodicidade: Semanal

Classe: Informação Geral

Âmbito: Nacional

Tiragem: 116250

Temática: Telecomunicações

Dimensão: 1195

Imagem: S/Cor

Página (s): 78 a 79

A NÃO É MINHA

150 por contratos que fizeram em nome delas. Por Sara Capelo

parecida mas não é a minha. Só não condiz a morada."

Maria Celeste fez uma queixa-crime e forneceu comprovativos de morada. Depois de questionada pela SÁBADO, a NOS analisou o caso e decidiu dar-lhe razão. A dívida já não existe. Fonte oficial da empresa diz que estes "casos de fraude são residuais". A Portugal Telecom, que detém a MEO, também diz que "tem detectado algumas situações pontuais". Além de Maria Elmira e Maria Celeste, a SÁBADO identificou outros dois casos semelhantes na zona da grande Lisboa durante o Verão. A DECO tem sobretudo chegado queixas dos concelhos de Gondomar e da Maia. "Em muitas situações as pessoas foram clientes daquela operadora ou foram abordadas para fazer um contrato e deram os seus dados", explica Tânia Oliveira, do gabinete de apoio ao consumidor deste organismo. Na DECO estão desconfiados que algum comercial "reaproveitou os dados", diz.

Natacha Fernandes, 43 anos, pensou muito sobre este assunto porque também fizeram um contrato com o seu nome. Como já trabalhou

2

concelhos

A maioria das queixas que chegam à DECO são de consumidores que moram na Maia e em Gondomar

UM HOMEM DEU OS DADOS DE NATACHA FERNANDES E FEZ O CONTRATO EM NOME DELA

em *call-centers* diz que os operadores têm acesso aos dados dos clientes e podem reutilizá-los. "Na empresa para a qual trabalhei, as palavras de segurança dos clientes estavam disponíveis para todos". No final de 2013, Natacha Fernandes contactou a NOS porque tinha um problema com a Internet e a televisão de casa. Pediu um técnico várias vezes, mas nunca teve assistência. Até que lhe disseram que não a receberia porque tinha uma dívida de 150 euros numa "morada de um café no Porto, onde nunca morei", diz. O mais insólito é que o pedido foi feito em nome dela por um homem. "Para eles, desde que a pessoa tenha os dados [NIF e cartão de cidadão] está tudo bem."

Apresentou queixa na polícia por usurpação de dados. Pelo despacho de arquivamento da queixa ficou a saber que o dono do café alegara que fora o seu companheiro brasileiro a fazer o contrato em nome dele. Disse também que não sabia onde ele estava.

Meses depois, informaram-na por carta de que não tinha nenhuma dívida. Não poderia ser de outra forma, explica Isabel Mendes Cabecadas, directora do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa. "Nos termos da Lei das Comunicações Electrónicas e do regime legal das vendas à distância, o contrato e respectivas condições tem de ser escrito e assinado pelo consumidor. Nos casos em que o operador não localiza e apresenta o contrato assinado, regra geral opta por proceder à anulação do mesmo". E desiste de cobrar as dívidas. ▣