

VIVALGARVE, ED. 506, 17/01/2008
Portugiesisches Recht - Portuguese Law
LESERANFRAGEN IN DER ZEITSCHRIFT ALGARVE 123



Rechtsanwaltskanzlei
Dr. Rathenau & Kollegen
PORTUGAL - ALGARVE

Rua António Crisógono dos Santos, 29, Bl. 3, Escr. B, D,
E, P-8600-678 Lagos
Tel: +351-282-780-270
Fax: +351-282-780-279
Email: anwalt@rathenau.com
Internet: www.anwalt-portugal.de

Probleme mit Mobilfunkanbieter
Problemas com a Optimus – Problems with Optimus

Texto: Uwe Heitkamp (DE); Traduções: Natasha Donn (EN); Igor Duarte (PT)

DE

Der Unternehmer João Santos aus Loulé unterschrieb im November 2003 einen zweijährigen Vertrag mit dem Mobilfunkanbieter Optimus und verpflichtete sich, 1.800 Minuten monatlich zum Preis von 428,31 Euro zu kaufen. Der Mobilfunkanbieter habe ihm daraufhin zusätzlich einen Monats-Bonus von 540 Minuten offeriert. Monatlich standen ihm also 2.340 Minuten Sprechzeit für Firma und Personal zur Verfügung. Bis zum Ende des Vertrages hatte sich allerdings ein Guthaben von 1.951 Minuten ungenutzter Sprechzeit angehäuft, die Optimus (Sonaecom) einen Monat vor Ablauf des Vertrages ohne Angabe von Gründen storniert habe. Wurde dieses Guthaben noch in der 23. Rechnung ausgewiesen, tauchte die akkumulierte, nicht genutzte Sprechzeit in der 24. Rechnung einfach nicht mehr auf. Er habe Optimus daraufhin schriftlich gebeten, ihm einen 25. Monat gratis telefonieren zu lassen. Denn nach seiner Rechtsauffassung habe er diese nicht genutzte, akkumulierte Sprechzeit ja bereits bezahlt. Optimus antwortete nicht. Daraufhin habe er die 24. (letzte) Rechnung nicht bezahlt und sei zum Anbieter TMN gewechselt. Einen Monat später habe er von Optimus eine Mahnung erhalten. In seiner Antwort auf die Mahnung schlägt Santos dem Mobilfunkanbieter Optimus vor, die letzte Rechnung mit dem Guthaben zu verrechnen, also eine Nota de Crédito auszustellen. Die Antwort kommt prompt. Wenn er, Santos, schreibt der Director - Servico ao Clientes, Luis Costa, wieder zu Optimus zurückkehren wolle, könne er die nicht genutzten 1.951 Minuten im Laufe von sechs Monaten abtelefonieren. Santos lehnt dieses Angebot ab. Optimus droht mit einer Klage. Herr Rechtsanwalt, was raten Sie dem Unternehmer João Santos aus Loulé?

www.anwalt-portugal.de

VIVALGARVE, ED. 506, 17/01/2008
Portugiesisches Recht - Portuguese Law
LESERANFRAGEN IN DER ZEITSCHRIFT ALGARVE 123

PT

Em Novembro de 2003, o empresário do Concelho de Loulé, João Santos assinou um contrato de dois anos com a operadora de telecomunicações móveis, Optimus, em que se comprometia a comprar mensalmente um pacote de 1800 minutos em chamadas telefónicas, pelo preço de 428,31 euros. Por conseguinte, esta operadora ofereceu-lhe um bónus mensal de 540 minutos. Assim sendo, passou a dispor mensalmente de 2340 minutos em chamadas para a empresa e particulares. Até ao final do contrato, acumulou-se um crédito de 1951 minutos de chamadas que não foram feitas e que a Optimus (Sonaecom) cancelou sem qualquer justificação, um mês antes de decorrido o contrato. O crédito que restou da factura número vinte e três, simplesmente já não acumulou na factura seguinte (nº 24). O cliente solicitou então por escrito à Optimus, que lhe concedesse um vigésimo quinto mês em chamadas gratuitas. Pois no seu ponto de vista, os minutos que acumularam e que não foram utilizados já tinham sido pagos. A Optimus não respondeu. Por isso, João Santos não pagou a última factura (nº 24) e mudou para a operadora Telecomunicações Móveis Nacionais (TMN). Um mês depois, a Optimus enviou-lhe um aviso. Em resposta, José Santos sugeriu a esta operadora que descontasse a última factura com o bónus, e que lançasse uma nota de crédito. A resposta foi imediata. Se Santos voltasse a ser cliente da Optimus, escreve Luis Costa, director do Serviço de Apoio ao Cliente, poderia usufruir dos 1.951 minutos, num período de seis meses. Santos recusou a oferta. A operadora de telemóveis ameaçou com uma acção em tribunal. Que recomenda o nosso advogado a este empresário do Concelho de Loulé?

EN

In November 2003, businessman João Santos from the borough of Loulé signed a two-year contract with mobile phone operator Optimus, in which he promised to purchase monthly a package of 1.800 minutes of calls for the price of 428.31 euros. In return, Optimus offered him a monthly bonus of 540 minutes of calls. Thus, every month, Sr Santos had at his disposal 2.340 minutes of calls that he could make for business or private use. By the end of his contract, he'd accumulated a credit of 1.951 minutes of unused calls – but, one month before the contract expired, Optimus (Sonaecom) cancelled the credit, without giving any justification for doing so. All the credit itemised on his bill no. 23, simply did not appear on the final bill, no. 24. So, Sr Santos requested in writing that Optimus concede him a 'free' 25th month since – as far as he was concerned - those unused calls that he'd accumulated had already been paid for. Optimus never replied, so Sr Santos did not pay bill no. 24, and switched networks to Telecomunicações Móveis Nacionais (TMN). A month later, Optimus sent him a final demand for payment. In reply, Sr Santos suggested they use his discount of unused calls to pay the bill, and issue a credit note to that effect. This time, Optimus responded immediately. Client Liaison director Luís Costa wrote that if Sr Santos brought his business back to Optimus, he could enjoy the use of the 1.951 accumulated minutes over a period of six months. Santos refused. Optimus has now threatened court action. What advice would our resident lawyer give this businessman from the borough of Loulé?

VIVALGARVE, ED. 506, 17/01/2008
Portugiesisches Recht - Portuguese Law
LESERANFRAGEN IN DER ZEITSCHRIFT ALGARVE 123

RESPOSTA: VIVALGARVE, ED. 507, 24/01/2008

Texto: Dr^o Alexander Rathenau (DE); Traduções: Rebekah Muir (EN), Igor Duarte (PT)

DE

Laut Vertrag hatte João Santos einen Anspruch gegen den Mobilfunkanbieter auf monatliche 2.340 Minuten Sprechzeit. Wurde die Gesamtzahl der monatlichen Gesprächsminuten im jeweiligen Monat nicht verbraucht, gingen die restlichen Minuten auf den nächsten Monat über. Als Vertragslaufzeit wurden zwei Jahre vereinbart. Darin verbirgt sich offenbar eine aggressive Geschäftspraxis, wenn der Mobilfunkanbieter einen Monat vor dem Ende der Vertragslaufzeit das akkumulierte Guthaben plötzlich als nicht (mehr) vorhanden ansieht. Eine Taktik, die sich insbesondere große Unternehmen immer wieder erlauben. Der Umstand, daß bei einer Vertragsverlängerung das Guthaben berücksichtigt werden würde, bestätigt diese Annahme. Es ist zu vermuten, daß das Unternehmen diese Handlung durch die Verwendung bestimmter Klauseln in seinen Allgemeinen Geschäftsbedingungen rechtlich abzusichern versucht. Es würde mich nicht wundern, wenn eine Klausel existiert, wonach das akkumulierte Guthaben innerhalb eines kurzen Zeitraums oder mindestens einem Monat vor dem Vertragsende durch Telefonate verbraucht werden muss, sollte es zu keiner Vertragsverlängerung kommen. Meines Erachtens verstoßen solche Regelungen gegen das Gesetz über die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (Gesetzesdekret Nr. 249/99), da es sich um den Verbraucher unangemessenen benachteiligende, insbesondere täuschende und überraschende Klauseln handelt, die laut Gesetz nicht wirksamer Vertragsbestandteil werden können. Ob das zuständige Gericht allerdings die gleiche verbraucherfreundliche Rechtsauffassung hat und João Santos ein Aufrechnungsrecht zuerkennt, steht auf einem anderen Blatt. Mein Rat, der über diesen Fall hinausgeht: Vergleichen Sie bei Mobilfunkanbietern nicht nur die Preise, sondern auch deren Allgemeinen Geschäftsbedingungen, vor allem bei „Sonderangeboten“!

PT

De acordo com o contrato, João Santos tinha direito a falar 2340 minutos por mês. Não os tendo gasto na sua totalidade, os minutos restantes acumulavam no mês seguinte. O contrato entre o cliente e a Optimus tinha a duração de dois anos. Constitui por isso prática comercial agressiva que um mês antes de decorrido o contrato, a operadora em questão, cancele repentinamente, os minutos acumulados. Uma política que é particularmente aplicada pelas grandes companhias. A possibilidade de o crédito ser reconsiderado pela operadora em caso de prolongamento do contrato, confirma esta ideia. Presume-se que a empresa tenha tentado consagrar o negócio incluindo determinadas cláusulas contratuais nas respectivas condições gerais. Não me admira que, na existência de tais cláusulas, em que os minutos podem ser cancelados via telefone, num curto espaço de tempo ou num prazo de pelo um mês antes do termo do contrato, não haja continuação do mesmo. A meu ver, tais regras violam o Regime Jurídico das Cláusulas Contratuais Gerais (Decreto-Lei nº 249/99), uma vez que se

VIVALGARVE, ED. 506, 17/01/2008
Portugiesisches Recht - Portuguese Law

LESERANFRAGEN IN DER ZEITSCHRIFT ALGARVE 123

trata de cláusulas discriminatórias e inesperadas ao consumidor. Estas, segundo a lei não são efectivas. Contudo, está ainda em cima da mesa se os tribunais partilham da mesma opinião favorável e se João Santos terá direito a ser compensado. O meu conselho neste caso é que o consumidor não compare apenas os preços praticados pelas operadoras, mas também as respectivas condições gerais, sobretudo as respeitantes aos pacotes promocionais!

EN

According to his contract, João Santos had the right to talk on the phone for 2340 minutes each month. Since he hadn't used up all his minutes, the left over minutes were carried over to the next month. The client had a two-year contract with Optimus. This is in fact an aggressive business tactic for Optimus to suddenly cancel the accumulated minutes one month before the contract expires. This is a policy carried out particularly by the larger companies. The company's offer to credit the surplus minutes with a renewal of the contract confirms that this is in fact just such a strategy. I assume that Optimus had tried to make a deal with certain contract clauses inserted in the general conditions. I'm not surprised that these clauses – which allow the company to cancel the excess minutes by phone a month or even shortly before the contract expires – continue to be used. As I see it, such rules violate the Legal Guidelines for General Contractual Clauses (Decreto-Lei nº 249/99) since these discriminate against and surprise the consumer. These, according to the law, are not valid. However, it is still to be decided whether the courts share my opinion, and allow João Santos the right to claim compensation. My advice in this situation is for the consumer not only to compare the prices of the telephone companies but also to read the small print and compare the general conditions set out by each, especially those offering promotional packages!

www.anwalt-portugal.de

Stichwörter:

Portugal Anwalt, Anwalt Portugal, Rechtsanwalt Portugal, Portugal Rechtsanwalt, Recht Portugal, Portugal Recht, Grundstücksrecht Portugal, Steuerrecht Portugal, Immobilienrecht Portugal, Kanzlei Portugal, Anwaltskanzlei Portugal, Anwalt Algarve, Portugiesisches Recht, Vertrag Portugal, Übersetzung portugiesisch, Beglaubigung Portugal, Rechtsberatung Portugal, Vertragsrecht Portugal, Grundstücksrecht Portugal, Baurecht Portugal, Verwaltungsrecht Portugal, Gesellschaftsrecht Portugal, Steuerrecht Portugal, Familienrecht Portugal, Erbrecht Portugal, Gesetze Portugal, Notar Portugal, Portugal Notar, Gerichte Portugal, Justiz Portugal, portugiesische Justiz, Verordnung Portugal, Auto Portugal, Advokat Portugal, Portugal Advokat, deutscher Rechtsanwalt Portugal, Deutsch-portugiesische Handelskammer, Deutsch-Portugiesische Industrie- und Handelskammer, Portugiesische Sprache, Beratung Portugal, Lagos Anwalt, Anwalt Lagos, Advogado Lagos, Advogado Portugal, Anwaltssozietät Portugal, Fragen zum portugiesischen Recht, Lawyer portugal, Lawyer Algarve, Solicitor Portugal, Solicitor Algarve, Portuguese Law.

www.anwalt-portugal.de

Alle Informationen wurden mit größter Sorgfalt und nach besten Wissen und Gewissen recherchiert und aufbereitet. Trotz aller Bemühungen um möglichst korrekte Darstellung und Prüfung von Sachverhalten sind Irrtümer oder Interpretationsfehler möglich.