

Em <http://jonasnuts.com/>

**SEXTA-FEIRA, 27 DE FEVEREIRO DE 2009**

## Ensitel

Nem sei por onde é que hei-de começar.

Faz hoje uma semana, [ele](#) ofereceu-me um Nokia E 71 que comprou na Ensitel do Saldanha Residence. Ontem à hora do almoço começa a falhar a luz do display. Pura e simplesmente, com o teclado activo, não havia luz (o que dificulta imenso a utilização do telefone). Fui de imediato à Ensitel onde foi comprado o equipamento, explicar o que se passava. A primeira reacção foi "isso é do software", que deu logo para uma resposta dele "eu por acaso sou programador de software, explique-me lá como é que a ausência de luz se explica através do software", pelo que aquela justificação foi abandonada de imediato.

Estava (e está) dentro do período durante o qual eu tenho direito a trocar o equipamento defeituoso por um, totalmente novo, na loja onde foi adquirido. Ontem, a resposta foi, pois, mas não temos mais em stock, terá de se dirigir à Nokia. Não havia nenhum telemóvel igual, na zona de Lisboa, apenas nas lojas do Norte.

No dia seguinte, portanto hoje, já com as caixas, caixinhas, saquinhos de plástico, facturas e demais parafernália que acompanha este tipo de equipamento, voltei à Ensitel, para confirmar que não trocavam aquele equipamento defeituoso por um outro, tal como está previsto no contrato (e na Lei, já agora). Confirmado. Preenchi uma folhinha do livro de reclamações, peguei em mim e fui à Nokia. Na Nokia disseram-me que podiam reparar o equipamento, mas que eu tinha direito à troca.

De regresso à Ensitel. Expliquei, de novo, a questão, e, milagrosamente, apareceu um equipamento na zona de Lisboa, no Oeiras Parque. Está reservado em seu nome, é só chegar lá e trocar.

Fim do dia, vai buscar o puto e vai para o Oeiras Parque, para que os senhores se recusem a trocar o equipamento, porque tem um risco no écran (eu não vejo risco nenhum).

Regresso à Ensitel do Saldanha. Já só quero que me devolvam a porra do dinheiro. Quero extinguir a minha relação comercial com a Ensitel o mais rapidamente possível.

As meninas que me atendem também não vêem nenhum risco no écran, mas vêem um risco na tampa da bateria. Recusam-se a devolver-me o dinheiro.

Isto é uma novela, mas mesmo assim, mantenho-me calma.

A Ensitel podia ter resolvido o problema muito facilmente, ontem, cumprindo a Lei, trocando o equipamento (acção à qual resistem a todo o custo). Optou pela via mais difícil. Coloca imensos entraves à troca de equipamento, dificulta a coisa, tenta empurrar para terceiros, sacudir a água do capote.

No meio disto tudo, quem se lixa é o mexilhão. O problema é que, neste caso, o mexilhão sou eu. E eu não gosto que me lixem. O que poderia ter sido resolvido com a troca de um equipamento, vai ser resolvido em tribunal, vão ter de me devolver o dinheiro, pagar as despesas legais, mais as deslocações, mais toda e qualquer despesa que eu venha a ter com esta brincadeira. E em cima disto perdem não um, mas dois clientes e, se olharmos para a quantidade de telemóveis e respectivos acessórios que estes dois clientes compraram nos últimos anos, eu diria que eles fizeram um mau negócio.

Pela parte que me toca, qualquer empresa que tente prejudicar o seu Cliente, fugindo às responsabilidades que a Lei lhe atribui, escondendo-se atrás de procedimentos internos (que NUNCA se podem sobrepor à Lei, mas que se sobrepõem) é uma empresa que não merece a minha confiança, nem a minha recomendação. Pela parte que me toca, boicote à Ensitel.

E este, apesar de ser o primeiro, não é o último post que faço acerca deste tema.

**SÁBADO, 28 DE FEVEREIRO DE 2009**

## **Ensitel (take 2)**

Curiosa, fui ver.

Uma pesquisa simples por Ensitel dá pano para mangas em termos de reclamações. Muitas, muitas, muitas pessoas com o mesmo tipo de resistência à troca (ah, porque tem um risco - que mais ninguém vê), o mesmo tipo de falcatruas e desvios. O rol de reclamações é interminável.

Penso que estará para breve a criação da associação dos clientes insatisfeitos da ensitel.

A minha pergunta é muito simples, a partir de quantas reclamações é que uma empresa é multada?

De que é que serve a reclamação, para além de contribuir para resolver problemas pontuais? Se há um padrão de reclamações, continuado no tempo, não há quem multe este tipo de práticas desonestas?

Se isto fosse nos Estados Unidos, já tinham ido à falência, com processos legais e indemnizações chorudas aos lesados.

**SEGUNDA-FEIRA, 16 DE MARÇO DE 2009**

## **Dia do consumidor**

Celebrou-se no fim-de-semana o dia do consumidor. Mas Portugal tem ainda muito que aprender em matéria de defesa dos direitos do consumidor. A começar pelos consumidores. O português refila muito mas reclama pouco.

Neste momento tenho um conflito de consumo com a Ensitel. Comprei um telemóvel defeituoso, e os senhores recusam-se a trocar o equipamento por um novo, apesar da reclamação ter sido feita dentro dos prazos legais. Tenho portanto um telemóvel novo, dentro da caixa, à espera duma resposta da Ensitel, há cerca de 1 mês. A grande maioria das pessoas a quem relato este episódio pergunta porque é que eu não mando arranjar o telemóvel e pronto.

Portanto, vendem-me um equipamento com defeito, demitem-se das suas responsabilidades legais, mandam-me para o fabricante, e eu, na opinião da maioria, tenho de ir como uma ovelhinha bem mandada, juntamente com o resto da manada, resolver o assunto à minha conta, sem qualquer intervenção de quem me vendeu o equipamento?

Provavelmente era o que faria a maioria das pessoas, e confesso que pensei nisso. Mas pensando melhor vejo que isso faz parte da estratégia. Criar obstáculos, entropias, areias na engrenagem, para cansar o consumidor. Para que se desista.

Nem pensar. Vão levar comigo. Já levaram com uma cartinha da advogada, se não responderem sigo para o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo, e se não resultar levam com o Julgado de Paz, e de vez em quando levam com um postezinho no Blog. Assim como assim este Blog já é o quarto resultado à pesquisa pela palavra Ensitel. Pode ser que faça moossa, informando as pessoas acerca da política da Ensitel quando vende equipamento defeituoso, não cumprem, sequer, a lei.

Neste momento, a única coisa que pretendo é que fiquem com o equipamento defeituoso e me devolvam o dinheiro (já passei a fase em que apenas queria que trocassem o equipamento por um novo). Se for obrigada a ir para Centros de Arbitragem e Julgados de Paz acrescento as despesas legais e as deslocações.

Dá mais trabalho, e não será tão depressa que começo a usar o equipamento que comprei, mas eles contam com isso como factor dissuasor, esperam que as pessoas desistam.

Amiguinhos da Ensitel, se passarem por aqui, garanto-vos que não está nos meus planos desistir, e terão de levar comigo até tomarem a atitude certa.

**SÁBADO, 28 DE MARÇO DE 2009**

## **Conflitos de consumo**

É impressionante o que um consumidor tem de fazer, para fazer valer os seus direitos. Uma pessoa sente-se minúscula (reparem que não digo impotente), a lutar contra enormes corporações que, com uma atitude arrogante, ignoram a lei e vão colocando entropias nos processos, areias na engrenagem.

A lei, lenta, como se quer em Portugal tarda em fazer-se respeitar. A lei não se dá ao respeito, mas quer que a respeitem.

É compreensível que, perante um panorama destes, qualquer pessoa perca a paciência, e opte por resolver a coisa de forma alternativa, mesmo que isso passe por fechar os olhos aos seus direitos. É compreensível e é mais eficaz, razoável e racional.

Mas, eu não sou razoável, e raramente sou racional.

Tenho uma porra de um telemóvel avariado há mais de um mês, metido na caixa, ao lado de um dossier onde se vão avolumando os documentos que constituem o processo. As cartinhas enviadas, as cartinhas recebidas, as reclamações, os avisos de recepção, os recibos dos registos de correspondência. Das reclamações escritas na loja, não há resposta, mas chegarão, talvez, quando já não me lembrar da coisa.

Outra pessoa já teria pegado no telemóvel, posto a arranjar na marca, e já estaria a usá-lo, em perfeitas condições, há muito tempo. Outra pessoa já se teria borrifado para a Ensitel, e teria acabado por fazer o que eles querem que eu faça.

Lamentavelmente para a [Ensitel](#), eu não sou outra pessoa.

Assim como assim, este Blog já aparece na primeira página de resultados à pesquisa por Ensitel.

**QUINTA-FEIRA, 9 DE ABRIL DE 2009**

## **Centro de Arbitragem de conflitos de consumo**

Sim, é mais um post sobre o conflito de consumo que tenho com a [Ensitel](#).

Segui as instruções da advogada e escrevi à Ensitel a expor a situação e a denunciar o contrato e a dar um prazo (razoável) para a devolução do valor pago pelo telemóvel. Cartinha registada e com aviso de recepção. Recebi uma resposta com mais material dissuasor, e as regras da Nokia, e os danos devido a mau uso e mais bulshit do mesmo estilo. Respondi de volta, informando que não havia nenhum dano no telemóvel passível de ser associado a uso indevido. Fiquei sem resposta, claro.

A advogada já me tinha dito que seria pouco provável conseguir a resolução por esta via, mas recomendou-a na mesma, de forma a que num tribunal se verificasse que eu tinha tentado todos os meios, antes de recorrer à via judicial.

O passo seguinte, ainda na mesma perspectiva, foi expor a situação ao [Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa](#). Lá fui ontem, à hora do almoço.

Dizem-me que a Ensitel tem um protocolo com o Centro em como aceita à partida todos os pedidos de mediação. Deixei cópias de toda a documentação e disseram-me que, rapidamente se resolveria o problema.

Quanto tempo é que demora esse rapidamente? Um mês e meio, dois meses. É engraçada a subjectividade do conceito de rapidez. 2 meses é uma eternidade. São 2 meses (mais os outros dois que quase leva este assunto) em que não vou poder usar um equipamento que comprei. Mas dizem-me que aí, nada a fazer. Vou fazendo posts.

A [ASAE](#) já me escreveu, na sequência das reclamações que apresentei. Dizem que estão a estudar o assunto.

A Ensitel tem o aparelho do seu lado. Os prazos, o tempo que demoram os processos, os trâmites legais. Pensando bem, eu já andaria feliz da vida a usar o meu telemóvel novo há muito tempo, se o pusesse a arranjar na Nokia. É com isso que a Ensitel conta.

Vejo [mais pessoas](#) com o mesmo problema, pode não ser a mesma avaria técnica, mas é o mesmo tipo de atitude da Ensitel, de descartar responsabilidades, e de lavar as mãos dos problemas que criou aos seus clientes. Vejo também que, como eu, mais pessoas querem exactamente a mesma coisa. Extinguir a relação comercial que as une à Ensitel. Quem trata assim os seus clientes não deve admirar-se com o facto destes quererem fugir o mais rapidamente possível de qualquer relação com a empresa.

## Ensitel (take 6)

Então cá vamos nós.

Recapitulando para quem apenas agora apanha o comboio (e isto é a versão muito condensada).

[Comprei](#) um telemóvel na [Ensitel](#). Passada uma semana o telemóvel avaria. Vou à Ensitel para que seja trocado por um novo (de acordo com as condições do contrato), o equipamento é avaliado pelos senhores da loja, é dado como bom para troca, mas não há o mesmo equipamento em stock na grande Lisboa. Sou encaminhada para a Nokia, onde me dizem que tenho direito a um equipamento novo, na Ensitel. Regresso à Ensitel, exponho o caso, o telemóvel é, de novo, avaliado como bom para troca, mas não há stock, portanto recusam-se a receber o equipamento (pela segunda vez). Solicito a resolução do contrato (e a devolução do dinheiro) e de repente, miraculosamente, aparece um telemóvel em stock, na zona de Lisboa. Dirijo-me à loja onde o telemóvel fica reservado em meu nome, para a troca, e os senhores da Ensitel descobrem no meu telemóvel, que até ao momento tinha sido avaliado como estando em excelentes condições, um risco no écran (porra nenhuma, o telemóvel não está riscado no écran). Regresso à loja de origem, e nessa viagem de regresso risca-se a tampa da bateria (sim, o risco minúsculo da tampa da bateria existe de facto, ao contrário do do écran). Na loja de origem não vêem qualquer risco no écran, mas como agora tem um risco na tampa da bateria não trocam.

Depois de muita correspondência trocada, e depois de metido o [centro de arbitragem de conflitos de consumo de Lisboa](#) ao barulho, houve ontem um julgamento.

E o que é que o senhor doutor juiz decide? O juiz decide ignorar todas as tentativas de entrega do equipamento "não interessa as condições em que estava o equipamento quando o tentou entregar nem da primeira nem da segunda vez", mas ó senhor doutor juiz, o telemóvel foi dado como bom, para troca, pela Ensitel de todas as vezes, e eles recusaram-se a aceitar o equipamento - isso não interessa para nada, a senhora devia era ter recusado a recusa da Ensitel. Ainda estou para saber como é que eu recusava a recusa. Deixava o telemóvel em cima do balcão e vinha-me embora?

Verdade seja dita que assim que entrei na salinha e olhei para o juiz, pensei como os meus próprios botões "estou fodida". Fruto certamente de preconceitos relacionados com a idade do senhor, e com a postura que adoptou desde o início.

No final o senhor ordenou-me que entregasse o telemóvel à Ensitel para que esta o reparasse ao que eu respondi, com todo o respeito Sr. Dr. Juiz, nem que a vaca tussa eu reato qualquer contacto com a Ensitel. Ah, mas perde a garantia. Não, não perco, porque vou mandar o telemóvel para a Nokia, e quem me garante o equipamento é o fabricante e não o vendedor.

No fundo o que o 3º poder fez foi dizer à Ensitel "sim senhor, os senhores podem fazer gato sapato do consumidor, e podem recusar-se a receber equipamento em condições, e podem deixar de cumprir os vossos compromissos". E a mim, consumidora, o que me disse foi "minha senhora, aqui, você é o mexilhão, e não venha à procura de justiça, que não é no tribunal que a vai encontrar". Na sentença (da qual terei uma cópia um dia destes) na descrição do problema, optou até por não

incluir as várias tentativas de devolução do equipamento. Pura e simplesmente não as referiu, mas não se esqueceu de referir que a reclamante "confessa" que o equipamento apresenta um risco na tampa da bateria. Na altura do ditado da sentença eu já não estava nem aí e enviava sms à família, mas não pude conter uma gargalhada quando ele omite o que acha irrelevante e de seguida usa a palavra "confessa".

Tenho várias opções. Posso recorrer. Mas tendo em conta que o telemóvel foi comprado em Fevereiro e este processo burocrático já vai em 3 meses, chateia-me não estar a usá-lo. Vou pô-lo a reparar na Nokia e vou usá-lo.

Várias coisas aconteceram durante este processo que ficou concluído ontem. A Ensitel, mais do que perder uma cliente, ganhou uma inimiga, e há um pássaro brasileiro chamado cácalharás. E a justiça portuguesa ganhou mais uma descrente no sistema. Não que faça muita mozza, assim como assim a justiça portuguesa já soma uma razoável seita de descrentes, serei apenas mais uma. Aprendi também que nestas coisas de relacionamento com empresas, não se pode facilitar. Quando os senhores descobrem miraculosamente que afinal há um telemóvel em stock, eu devia ter-me borrifado para o milagre, e devia ter optado pelo dinheiro.

Se há coisa que me tire do sério é sentir-me injustiçada. Sentimentos de injustiça e de impotência são dos que mais me deixam fora de mim. Podia usar a lei a meu favor e, ao abrigo desta, irritar solenemente a Ensitel, mas não irei por aí. Há outros caminhos e, apesar de não querer canalizar a minha energia de forma negativa, nem querer fazer disto um cavalo de batalha, há aquele bocadinho de mim que está cheio de vontade de fazer umas contas, de recolher uns dados estatísticos e depois, já que o 3º poder não funciona, recorrer ao 4º e ao 5º.

Não é a última vez que escrevo aqui sobre a Ensitel. E isto não é uma ameaça, é uma promessa.

## **SEGUNDA-FEIRA, 27 DE DEZEMBRO DE 2010**

### **Ensitel**

No passado dia 22 fui surpreendida, ao receber uma nota de citação pessoal.

Parece que a Ensitel não gosta mesmo nada dos posts que aqui escrevi sobre a minha experiência enquanto cliente deles, e acha que eu não tenho o direito de partilhar, neste meu espaço, aquilo que penso e sinto acerca da empresa.

Posto isto, os senhores, em vez de me telefonarem e perguntarem como é que poderiam resolver o problema, decidiram que era mais eficaz pedirem aos advogados que os representam que me escrevessem, intimando-me a apagar os posts em causa. Não pediram direito de resposta, não perguntaram como é que poderiam resolver o problema, não quiseram, sequer, saber, porque razão é que eu estava chateada com eles, não, decidiram que o que queriam era que eu apagasse os posts. Não apaguei.

Assim sendo, os senhores cumpriram a ameaça, e no dia 22 recebi a tal citação pessoal, que é um documento de 31 página (sim, 31) em que sou intimada pelo tribunal a constituir um advogado, e é um procedimento cautelar.

Basicamente querem que o tribunal me mande apagar os posts que escrevi sobre a Ensitel. Estão ali, linkados na barra da direita do Blog. São 6. Com este 7.

Portanto, a Ensitel não gosta que os clientes expressem livremente a sua opinião. A liberdade de expressão é muito linda e coiso e tal, mas só quando não chateia. Se chateia, já não há liberdade de expressão para ninguém.

Eu não minto nos meus posts sobre a Ensitel. Descrevo a situação, dou os factos, e escrevo o que penso acerca da coisa.

A Ensitel está a precisar de contratar uma empresa de Relações Públicas, mais do que uma sociedade de advogados. Triste é que, passado tanto tempo, ainda não tenham percebido isso.

Para quem tiver pachorra para a novela toda, é seguir os links.

[Take 1](#)

[Take 2](#)

[Take 3](#)

[Take 4](#)

[Take 5](#)

[Take 6](#)

