

A DECO tem recebido vários pedidos de ajuda e reclamações por parte de consumidores que se veem a braços com a exigência do pagamento de centenas de euros após cancelarem, no prazo legal dos 14 dias, contratos realizados ao domicílio junto da empresa Acquasul, para aquisição de filtros de água.

Esta empresa aborda os consumidores nas suas casas, com vista a ser realizado um teste à qualidade da água da torneira, levando os consumidores a adquirirem sistemas de filtragem de água que ultrapassam os €2.000.

A instalação do sistema é, em regra, feita de imediato, no entanto, não existe um pedido expresso do consumidor neste sentido, como a lei exige para que possa ser cobrado o valor da instalação, caso o consumidor venha a exercer o direito de livre resolução. Não obstante, a Acquasul, mesmo assim, cobra 15% do valor do contrato, caso o consumidor decida cancelar o mesmo dentro dos 14 dias a que tem direito.

Face à gravidade da situação, a DECO alerta todos os consumidores em relação a esta empresa, bem como em relação às suas práticas comerciais, lesivas dos direitos dos consumidores, lembrando que não podem ser cobrados quaisquer custos de instalação que não tenham previamente sido informados e aceites pelos consumidores.

Acresce que, a Acquasul não entrega aos consumidores, no momento da celebração do contrato, o formulário de livre resolução à qual está obrigada por lei. Este incumprimento legal para além de prorrogar o prazo de resolução do contrato para 12 meses e 14 dias, implica ainda a proibição de cobrança de quaisquer custos aos consumidores.

Denunciámos já esta situação à ASAE, entidade fiscalizadora competente, aconselhando os consumidores a não celebrarem contratos com esta empresa enquanto tais práticas vigorarem.

Em caso de conflito ou dúvida, podem os consumidores solicitar mediação e aconselhamento.