

O QUE PRECISA DE SABER SOBRE

Cancelamento de Serviços

ANACOM

AUTORIDADE
NACIONAL
DE COMUNICAÇÕES



A ANACOM é uma autoridade independente a quem cabe, no quadro das suas competências, definir regras, fiscalizar o cumprimento da legislação sectorial e sancionar os operadores de comunicações, caso não cumpram com as regras aplicáveis.

Tem dúvidas?

**Contacte-nos através do
número gratuito 800 206 665**

i Consulte neste guia a informação que preparámos para si tendo por base as questões que os utilizadores mais colocam à ANACOM e as dificuldades mais comuns que identificamos nas reclamações sobre o cancelamento de serviços.

A informação deste guia destina-se a consumidores - pessoas singulares que utilizam os serviços para fins não profissionais. Se é um utilizador empresarial, contacte a ANACOM para obter informação sobre os seus direitos.



Cancelar um serviço de comunicações eletrónicas ou mudar de operador não deve ser difícil nem demorado. A lei e as regras definidas pela ANACOM protegem os consumidores.

10 informações a reter:

- 1 A informação sobre o período de fidelização e a penalização pelo cancelamento deve constar das faturas do serviço.
 - 2 Não cancele um serviço ou a totalidade do contrato sem antes confirmar com o seu operador as suas obrigações na sequência do cancelamento. Se não concordar com a informação que o operador lhe der, reclame por escrito.
 - 3 Quando pede o cancelamento do serviço, o operador tem 5 dias úteis para confirmar a receção do pedido se a informação estiver completa e 3 dias úteis para pedir a correção se a informação estiver incompleta.
 - 4 Se pretende mudar de operador de telefone fixo ou móvel com portabilidade, de operador de Internet ou de operador de um pacote de serviços, que inclua Internet, é o novo operador que deve tratar de todo o processo de mudança
 - 5 Em caso de mudança de morada, desemprego, emigração e incapacidade, a lei definiu regras que permitem o cancelamento do contrato sem penalização, protegendo os consumidores em caso de alteração das suas circunstâncias.
 - 6 Os montantes cobrados como penalização pelo cancelamento antecipado do contrato têm limites definidos por lei.
 - 7 Se o titular do contrato falecer, o contrato caduca, não podendo haver cobrança de penalização ou de qualquer encargo relativo a pré-aviso contratual. Nesses casos, basta comunicar o óbito ao operador.
 - 8 Se estiver com dificuldades em manter os serviços contratados pode optar por suspender o contrato temporariamente em determinadas circunstâncias.
 - 9 Os equipamentos alugados devem ser devolvidos ao operador no cancelamento, sob pena de serem cobrados.
 - 10 Depois do cancelamento, o operador ainda pode cobrar os valores relativos ao período de pré-aviso.
- i** Conheça os seus direitos! Denuncie à ANACOM as irregularidades que encontre no processo de cancelamento de serviços ou de mudança de operador. Se não concordar com o seu operador sobre as condições contratuais aplicáveis e os montantes que sejam devidos, recorra aos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo. O recurso a estes Centros é fácil e gratuito!

Cancelamento de serviços



- 01** O que devo saber antes de cancelar o meu contrato? **06**

- 02** Como cancelar o meu contrato? **07**

- 03** O operador pode exigir-me que apresente um documento de identificação quando cancelo o contrato? **09**

- 04** Posso cancelar o meu contrato através do call center do operador? **10**

- 05** O operador é obrigado a entregar-me um comprovativo do cancelamento? **11**

- 06** Tenho de pagar faturas após o cancelamento do contrato? **13**

- 07** Quando mudo de operador, quem é responsável por cancelar o meu contrato? **14**

- 08** Posso cancelar apenas um dos serviços do meu pacote de comunicações? **15**

- 09** O que posso fazer no caso de mudar de morada? **16**

10	O que posso fazer se emigrar?	17
11	O que posso fazer em situação de desemprego?	17
12	O que posso fazer em situação de incapacidade?	18
13	O que acontece se o titular do contrato falecer?	19
14	Os contratos de comunicações têm um período de experiência ou de arrependimento em que é possível cancelar?	20
15	Sou obrigado a devolver os equipamentos (modem, telefone, etc.) no final do contrato?	21
16	O operador pode cancelar o meu serviço pré-pago se tiver saldo no cartão?	21
17	Se cancelar um contrato antes de cumprir o período de fidelização, posso ter de pagar?	23
18	Se o operador não cumprir com as condições acordadas, posso cancelar sem penalização?	23
19	Se o contrato for renovado após o período de fidelização terminar, posso ter custos para cancelar o contrato?	24
20	Em que situações posso suspender temporariamente o contrato?	25

O que devo saber antes de cancelar o meu contrato?



Antes de cancelar o seu contrato, é importante que se informe junto do operador sobre:

- ➔ Antecedência com que deve ser feito o pedido de cancelamento
- ➔ Data em que se efetiva o cancelamento do contrato, após o pedido (e até à qual o serviço será pago)
- ➔ Informação que deve constar no pedido de cancelamento (identificação do cliente; número de cliente e/ou do serviço a cancelar, etc.)
- ➔ Documentos a juntar ao pedido, se necessários

Informe-se também sobre outros aspetos do contrato:

- ➔ Se existe fidelização em curso e quanto terá de pagar se cancelar o contrato antecipadamente
- ➔ Se, após o cancelamento, tem de devolver equipamentos e o valor a pagar em caso de não devolução

Quando manifesta a sua intenção de cancelar o contrato, o seu operador é obrigado a disponibilizar-lhe estas informações!

Pode ainda conhecer a informação relativa à data de fim do período de fidelização e ao valor a pagar pelo cancelamento do contrato através da fatura.





Como cancelar o meu contrato?

- Não peça o cancelamento do seu contrato sem estar devidamente informado sobre os seus direitos e obrigações
- Apenas o operador que lhe presta o serviço que quer cancelar, e nenhum outro, saberá dar-lhe informação correta sobre as suas obrigações na sequência do cancelamento



PLATAFORMA DE CESSAÇÃO DE CONTRATOS

A “Plataforma de Cessação de Contratos” da Direção Geral do Consumidor, disponível em www.cessacaodecontratos.pt, permite apresentar um pedido de informação ao seu operador, antes de avançar para o pedido de cancelamento do serviço.

Se quiser cancelar o seu contrato de comunicações deve seguir os seguintes passos:

- 1 Contacte o seu operador para conhecer os seus direitos e deveres, designadamente se terá de pagar algum encargo no caso de o seu contrato ter um período de fidelização ainda em curso.
- 2 Caso mantenha a intenção de cancelar, envie um pedido de cancelamento ao operador que deverá incluir as seguintes informações:
 - ➔ Identificação do cliente
 - ➔ Manifestação expressa da intenção de cancelar
 - ➔ Indicação do(s) serviço(s) a cancelar

Para cancelar pode utilizar o formulário de cancelamento que o seu operador deve disponibilizar nas lojas e na sua página na Internet. Não se esqueça de anexar os documentos exigidos pelo operador.

- 3** O pedido de cancelamento pode ser apresentado ao operador:
- **por escrito**, através de qualquer um dos contactos indicados no seu contrato ou divulgados ao público pelo operador (morada, fax, e-mail, etc.)
 - **pessoalmente**, em qualquer loja
 - **por telefone**, se a linha de atendimento tiver um sistema que confirme a identidade do cliente
 - **através da área de cliente** da página do operador na Internet, se esta possibilidade estiver disponível ou
 - **através da “Plataforma de Cessação de Contratos”**, disponível em www.cessacaodecontratos.pt apenas para pedidos de denúncia contratual, com a autenticação por chave móvel digital ou cartão de cidadão

Note que as condições e procedimentos de cancelamento, designadamente os meios disponibilizados e os requisitos exigidos pelo operador aos consumidores, não podem, em termos de facilidade, custos e documentação necessária, ser mais exigentes do que aqueles que são exigidos para a contratação do serviço. O operador não pode, para efeitos de cancelamento do contrato, pedir nova apresentação de documentação que já tenha em seu poder.

Para acautelar os seus direitos e evitar problemas no futuro, recomendamos que apresente o pedido de cancelamento por escrito e guarde comprovativo dessa apresentação





O operador pode exigir-me que apresente um documento de identificação quando cancelo o contrato?

Pedido de cancelamento em nome próprio:

- O operador pode pedir-lhe a apresentação de documentos que permitam comprovar a sua identificação, se não dispuser já dessa documentação
- O operador só pode guardar cópia do seu documento de identificação com o seu consentimento

Pedido de cancelamento em nome de outra pessoa:

- O operador pode pedir-lhe que sejam apresentados documentos que permitam comprovar a sua identificação
- O operador pode exigir-lhe comprovativo dos poderes de representação para aprovar o pedido

O operador não pode condicionar o cancelamento do contrato à apresentação de outros documentos



Posso cancelar o meu contrato através do call center do operador?



Se o call center do seu operador tiver um menu eletrónico, este deve ter:

- Uma opção para o cancelamento do serviço, onde pode obter informação sobre o que tem de fazer para cancelar

Se o call center tiver um sistema de validação de utilizador, deve ser-lhe possível:

- Confirmar a sua identidade
- Cancelar o serviço através desse meio

Após o pedido de cancelamento através do *call center*, o operador deve enviar-lhe a confirmação do pedido:

- Através de um suporte durável
- No prazo máximo de três dias úteis





O operador é obrigado a entregar-me um comprovativo do cancelamento?

O operador não está obrigado a entregar-lhe um comprovativo no momento de apresentação do pedido de cancelamento.

Caso pretenda ficar com um comprovativo de que apresentou o pedido, deverá utilizar um meio de comunicação que permita a respetiva conservação.

Mas o operador tem um prazo para confirmar a receção do seu pedido de cancelamento.

O prazo é diferente conforme a apresentação do pedido seja feita de forma correta ou incorreta

Se o pedido for efetuado de forma correta, o operador deverá comunicar-lhe por escrito e no prazo máximo de 5 dias úteis:

- A boa receção do pedido
- A data efetiva do cancelamento
- A informação sobre os seus direitos e obrigações pós-cancelamento (por exemplo, obrigação de pagamento de eventuais encargos por incumprimento do período de fidelização e pela não devolução de equipamentos)

Se o pedido não tiver sido efetuado de forma correta, o operador deverá comunicar-lhe por escrito e no prazo máximo de 3 dias úteis:

- Os elementos em falta para a regularização do pedido
- O prazo máximo de 30 dias úteis para completar o pedido
- O aviso de que o pedido caduca se não for completado dentro dos 30 dias úteis seguintes, sendo necessário reiniciar todo o processo caso a intenção de cancelamento se mantenha

PEDIDO DE CANCELAMENTO



CORRECTO

5 DIAS ÚTEIS

Comunicação escrita do operador a confirmar:

- Boa recepção do pedido
- Data em que o serviço é cancelado
- Eventuais penalizações por incumprimento



INCORRECTO
Faltam elementos

3 DIAS ÚTEIS

Comunicação escrita do operador a informar necessidade de completar com elementos em falta

30 DIAS ÚTEIS

Enviou os elementos

Não enviou os elementos

Pedido Caduca:
Novo Pedido



TOME NOTA

O pedido de cancelamento considera-se sempre corretamente apresentado quando tenha a informação e os documentos necessários, devendo o prazo de desativação do serviço contar-se a partir desse momento



Tenho de pagar faturas após o cancelamento do contrato?

A data de cancelamento do contrato não coincide, regra geral, com a data em que apresenta o pedido.

Normalmente, os contratos preveem uma determinada antecedência para cancelar. No caso dos contratos com período de fidelização que prevejam a sua renovação automática, após essa prorrogação, o prazo máximo de pré-aviso que o operador pode exigir é de 1 mês.

No período que decorre entre o pedido de cancelamento e a data efetiva do cancelamento o serviço pode ser cobrado pelo operador



Na confirmação por escrito a que o seu operador está obrigado a enviar-lhe após a boa receção do seu pedido de cancelamento, o operador está obrigado a informá-lo da data em que o serviço vai ser efetivamente desligado.

Assim, se recebeu uma fatura de um serviço que já cancelou, essa fatura:

- ➔ Pode dizer respeito ao período entre a data da apresentação do pedido e a data do efetivo cancelamento do contrato
- ➔ Pode tratar-se de um erro. Caso receba mais do que uma fatura recomendamos que contacte desde logo o seu operador



Quando mudo de operador, quem é responsável por cancelar o meu contrato?



Caso mude de operador de Internet:

- O novo operador conduz o processo de mudança, após o seu consentimento expresso
- O novo operador deve ativar o seu serviço com a maior brevidade possível, na data e no prazo expressamente acordado
- O anterior operador continua a prestar os seus serviços nas mesmas condições até que o novo operador ative os serviços

A interrupção dos serviços durante o processo de mudança não pode exceder um dia útil.

O contrato anterior termina automaticamente após a conclusão, com sucesso, da mudança de operador.

Se estiver em causa um serviço de Internet pré-pago:

- Pode pedir ao anterior operador para reembolsá-lo de qualquer saldo remanescente
- Se pedir o reembolso o operador pode cobrar-lhe encargos baseados nos custos efetivamente suportados, se tal estiver previsto no contrato

Se o serviço de Internet estiver num **pacote de serviços**, estas regras aplicam-se a todos os elementos do pacote.

Case mude de operador de telefone móvel ou fixo e peça a **portabilidade** do seu número também é o novo operador que conduz o processo de mudança e é a este que deve apresentar o pedido.

Lembre-se, porém, de confirmar sempre junto do seu operador atual as suas obrigações contratuais na sequência do cancelamento, evitando surpresas quando o processo de mudança já está em curso





Posso cancelar apenas um dos serviços do meu pacote de comunicações?

Pode cancelar um ou mais serviços dentro do seu pacote, mas atenção:

- As condições de prestação dos restantes serviços que quiser manter podem sofrer alterações
- Se estiver a decorrer um período de fidelização, o operador pode cobrar-lhe encargos pelo cancelamento antecipado do(s) serviço(s)

Assim, antes de cancelar um ou mais serviços, deve informar-se junto do seu operador sobre quanto é que vai pagar.

Se o cancelamento do(s) serviço(s) implicar também a adesão a um ou novos serviços ou tarifários:

- O operador pode impor-lhe um novo período de fidelização, com o seu consentimento expresso, se ao novo tarifário estiverem associadas condições promocionais devidamente identificadas e quantificadas ou se implicarem a disponibilização subsidiada de novos equipamentos



O que posso fazer no caso de mudar de morada?



Se for mudar de morada e tiver um período de fidelização em curso, verifique junto do seu operador se e em que condições poderá transferir o serviço para a sua nova casa.

Se o seu operador não assegurar a prestação do serviço contratado ou serviço equivalente na nova morada (ex. com as mesmas características e preço), tem o direito de cancelar o seu contrato sem quaisquer encargos relacionados com o incumprimento do período de fidelização



Neste caso deve apresentar ao seu operador um pedido de cancelamento do serviço:

- ➔ Por escrito (por exemplo, e-mail)
- ➔ Com pelo menos 30 dias de antecedência
- ➔ Com a documentação que comprova a nova morada

O operador pode cobrar-lhe os serviços prestados durante o período mínimo de pré-aviso (de 30 dias).





O que posso fazer se emigrar?

Se, de forma imprevisível, tiver de mudar de habitação permanente por razões de emigração, pode cancelar o contrato, sem encargos relacionados com o incumprimento do período de fidelização.

Neste caso deve apresentar ao operador um pedido de cancelamento do serviço:

- Por escrito (ex. e-mail)
- Com pelo menos 30 dias de antecedência
- Com a documentação que comprova a situação de emigração

Para comprovar a situação de emigração deve apresentar:

- O certificado de residência em país terceiro ou
- Cópia do contrato de trabalho ou de prestação de serviços que demonstre a necessidade de residência no estrangeiro

Verificadas as condições descritas, pode cancelar o contrato sem encargos.

O operador pode cobrar-lhe os serviços prestados durante o período mínimo de pré-aviso (de 30 dias).



O que posso fazer em situação de desemprego?

Se é o titular do contrato de comunicações, ficar desempregado e optar por cancelar o serviço, saiba que o seu operador não lhe pode exigir o pagamento de quaisquer encargos relacionados com o incumprimento do período de fidelização.

Esta regra aplica-se apenas a situações de desemprego por despedimento:

- Por iniciativa do empregador e por facto não imputável ao trabalhador e se
- Houver perda do rendimento mensal igual ou superior a 20%

Para comprovar a perda de rendimento mensal igual ou superior a 20% deve comparar os rendimentos entre o mês em que ficou desempregado e os obtidos no mês anterior.

Para esse efeito, são relevantes os seguintes rendimentos:

- Trabalhadores dependentes – valor bruto do salário
- Trabalhadores independentes – faturação mensal bruta
- Pensionistas – valor bruto da pensão mensal
- Valor mensal de prestações sociais recebidas de forma regular
- Valores de outros rendimentos recebidos de forma regular ou periódica

Caso se encontre nesta situação deve apresentar ao operador um pedido de cancelamento do serviço:

- ↪ Por escrito (por exemplo, e-mail)
- ↪ Com pelo menos 30 dias de antecedência
- ↪ Com a documentação que comprova a situação de desemprego
- ↪ Com a documentação que comprova a perda de rendimento

Para comprovar a situação de desemprego deve apresentar:

- ↪ A declaração emitida pelo centro de emprego ou pela Segurança Social

Para comprovar a perda de rendimentos deve apresentar um dos seguintes documentos:

- ↪ Declaração da entidade patronal
- ↪ Declaração do centro de emprego ou da junta de freguesia da residência permanente ou
- ↪ Documento bancário comprovativo da situação financeira

Verificadas as condições descritas pode cancelar o contrato sem encargos.

O operador pode cobrar-lhe os serviços prestados durante o período mínimo de pré-aviso (por ex. de 30 dias)



O que posso fazer em situação de incapacidade?

Se é o titular do contrato de comunicações e ficou com incapacidade para o trabalho, o operador não lhe pode exigir o pagamento de quaisquer encargos relacionados com o incumprimento do período de fidelização, caso opte por cancelar o contrato.

A incapacidade para o trabalho deve:

- ↪ Ser permanente ou temporária com duração superior a 60 dias e
- ↪ Implicar uma perda do rendimento mensal igual ou superior a 20%

Para comprovar a perda de rendimento mensal igual ou superior a 20% deve comparar os rendimentos entre o mês em que ficou em situação de incapacidade e os obtidos no mês anterior.

Para esse efeito, são relevantes os seguintes rendimentos:

- ↪ Trabalhadores dependentes – valor bruto do salário
- ↪ Trabalhadores independentes – faturação mensal bruta

- ↪ Pensionistas – valor bruto da pensão mensal
- ↪ Valor mensal de prestações sociais recebidas de forma regular
- ↪ Valores de outros rendimentos recebidos de forma regular ou periódica

Caso se encontre nesta situação deve apresentar ao operador um pedido de cancelamento do serviço:

- ↪ Por escrito (por exemplo e-mail)
- ↪ Com pelo menos 30 dias de antecedência
- ↪ Com a documentação que comprova a situação de incapacidade

Para comprovar a perda de rendimentos deve apresentar um dos seguintes documentos:

- ↪ Declaração da entidade patronal
- ↪ Declaração do centro de emprego ou da junta de freguesia da residência permanente; ou
- ↪ Documento bancário comprovativo da situação financeira

Verificadas as condições descritas pode cancelar o contrato sem encargos.

O operador pode cobrar-lhe os serviços prestados durante o período mínimo de pré-aviso (por ex. de 30 dias)



O que acontece se o titular do contrato falecer?

Em caso de morte do cliente:

- ↪ Ocorre uma caducidade do contrato
Não pode ser cobrada uma penalização por cessação antecipada do contrato
- ↪ Não são aplicáveis as cláusulas contratuais que prevejam um período de pré-aviso para o cancelamento do contrato

Logo que possível, o falecimento do cliente deve ser comunicado ao operador, com a apresentação da respetiva certidão de óbito



Os contratos de comunicações têm um período de experiência ou de arrependimento em que é possível cancelar?



A lei apenas prevê que os consumidores possam cancelar livremente o contrato (direito de livre resolução):

- ➔ No prazo de 14 dias, nos contratos celebrados à distância (por telefone, Internet, etc.) e
- ➔ No prazo de 30 dias, nos contratos celebrados no domicílio do consumidor através de agentes porta-a-porta

Fora destas situações:

Os operadores podem, ou não, prever nos contratos um período experimental durante o qual os consumidores podem cancelar o contrato sem encargos ou com encargos reduzidos.

Se o fizerem, a duração desse período e os eventuais encargos devidos têm de constar expressamente do contrato, não devendo contratar o serviço e aceitar a sua instalação sem confirmar devidamente a existência desta condição contratual.





Sou obrigado a devolver os equipamentos (modem, telefone, etc.) no final do contrato?

Se os equipamentos que utiliza para aceder ao serviço forem propriedade do seu operador (casos em que o aluguer do equipamento tem um valor mensal, ainda que este lhe seja oferecido pelo operador):

- Terá de devolvê-los no final do contrato
- Quando manifesta a sua intenção de cancelar o contrato, o operador deve informá-lo sobre o processo de devolução de equipamentos, como devolvê-los e qual o valor a pagar em caso de não devolução

Esta informação deve também constar da comunicação de confirmação de cancelamento, depois de apresentar o respetivo pedido.

Se não devolver os equipamentos, o operador poderá cobrá-los nos termos que estejam previstos no contrato.

Se os equipamentos que utiliza forem propriedade sua:

- Não terá de os devolver ao operador no final do contrato



O operador pode cancelar o meu serviço pré-pago se tiver saldo no cartão?

Alguns tarifários preveem que, após um determinado período sem que o serviço do cliente registe qualquer utilização, o contrato seja cancelado automaticamente pelo operador.

Nesses casos, se tiver saldo no seu cartão, deixará de o poder utilizar.

Para conhecer as condições de utilização do seu serviço, consulte o seu contrato ou contacte o seu operador.





Se cancelar um contrato antes de cumprir o período de fidelização, posso ter de pagar?

Se o seu contrato tem um período de fidelização e decidir cancelá-lo antes de cumprir esse período até ao fim, pode ter de suportar encargos.

O valor dos encargos a pagar deve estar definido:

- No seu contrato e
- Na sua fatura mensal

Na fatura mensal devem constar as seguintes informações:

- Tempo que falta para o fim do período de fidelização
- Valor a pagar pelo cancelamento antecipado à data de emissão da fatura

As regras de cálculo do valor da penalização por cancelamento antecipado variam conforme os contratos tenham sido celebrados antes ou depois de 14 de novembro de 2022.



1 Regras para cálculo dos encargos a suportar pelo cancelamento antecipado em contratos celebrados a partir de 14 de novembro de 2022

O valor a suportar pelo cancelamento antecipado não pode exceder o menor dos seguintes valores:

- Valor da vantagem conferida ao consumidor como contrapartida do período de fidelização, proporcional ao tempo que ainda falta cumprir;
- Percentagem das mensalidades que faltam pagar até ao fim da fidelização calculada da seguinte maneira:
 - cancelamento no 1.º ano: 50% das mensalidades
 - cancelamento no 2.º ano: 30 % das mensalidades
- Refidelização sem alteração da instalação:
 - 30% das mensalidades*(Esta regra aplica-se, também, a contratos celebrados antes de 14 de novembro de 2022)*

Se o período de fidelização tiver sido estabelecido como contrapartida da subsidiação de equipamentos que tenham sido vendidos bloqueados, o valor a pagar em caso de cancelamento antecipado não pode ultrapassar o valor devido pelo desbloqueamento desses equipamentos.

O operador só lhe pode cobrar encargos pelo cancelamento do contrato antes do fim do período de fidelização se o tiver informado sobre esse período e tiver concordado com ele.

É o operador que tem de provar que concordou com o período de fidelização.

2 Regras para cálculo dos encargos a suportar pelo cancelamento antecipado em contratos celebrados antes de 14 de novembro de 2022

O valor dos encargos a suportar em caso de cancelamento antecipado é igual ao valor da vantagem conferida (por exemplo o valor da instalação) que ainda esteja por recuperar pelo operador na data do cancelamento e em proporção ao tempo que lhe falta cumprir.

Este valor não pode, no entanto, ultrapassar os custos que o operador teve com a instalação, nem corresponder automaticamente à soma do valor das mensalidades por pagar até ao final da fidelização.



Se o operador não cumprir com as condições acordadas, posso cancelar sem penalização?

Em caso de efetivo incumprimento contratual por parte do operador, isto é, pela empresa que oferece os serviços ou pelo vendedor, pode pedir o cancelamento sem penalização, mesmo que tenha um período de fidelização.

Pode ainda ter direito a uma indemnização por incumprimento contratual, caso esta esteja prevista no contrato ou venham a ser provados danos em consequência desse incumprimento.

Quando esteja em causa um pacote de serviços que inclua, pelo menos, um serviço de Internet ou um serviço telefónico, o direito de cancelamento sem penalização aplica-se a todos os elementos do pacote



TOME NOTA

Se o contrato for renovado após o período de fidelização terminar, posso ter custos para cancelar o contrato?



Caso o seu contrato preveja a renovação automática após o final do período de fidelização inicialmente estabelecido, **o operador deve informá-lo, antes dessa renovação, de forma clara e num suporte duradouro** (por exemplo, em papel, pen USB, CD), sobre:

- ➔ A data de fim do período de fidelização
- ➔ Os meios disponíveis para cancelar
- ➔ Os melhores preços aplicáveis aos serviços que presta

Após a renovação pode, sem custos, cancelar o contrato a qualquer momento, informando o operador com um pré-aviso máximo de um mês.

Apesar de o cancelamento do contrato renovado automaticamente não ter custos para o utilizador, o operador pode cobrar os consumos relativos à utilização do serviço durante o prazo de pré-aviso.

O operador deve ainda, pelo menos uma vez por ano, prestar-lhe informações sobre os seus melhores preços.





Em que situações posso suspender temporariamente o contrato?

Pode suspender, temporariamente, o contrato sem que o operador lhe possa exigir o pagamento de quaisquer encargos, nas seguintes situações:

- Perda do local onde são prestados os serviços
- Alteração de residência para o estrangeiro
- Ausência da residência devido a cumprimento de pena de prisão
- Ausência da residência por incapacidade, doença prolongada, estado de dependência de cuidados ou a prestar a terceira pessoa
- Situação de desemprego ou baixa médica

Quando o motivo justificativo é a ausência da residência por incapacidade, doença prolongada, estado de dependência de cuidados ou a prestar a terceira pessoa, o contrato só fica suspenso quando o titular ou quem o represente comunique o motivo da suspensão ao operador, apresentando, para o efeito, o documento comprovativo da situação em causa.

A suspensão do contrato mantém-se enquanto durar o motivo justificativo. Se a suspensão se prolongar por mais de 180 dias, o titular ou quem o represente pode invocar a caducidade do contrato.

Nestas situações o operador não lhe pode cobrar quaisquer encargos relativos ao cancelamento antecipado do contrato.

Saiba que...



Há diferentes formas de cancelar o seu contrato: a denúncia, a resolução, a revogação e a caducidade. Todas têm o mesmo objetivo: o fim do contrato.





**Descarregue aqui
o guia digital!**



Contactos:

Rua Ramalho Ortigão, 51
1099-099 Lisboa

Email: info@anacom.pt
Ligue grátis: 800 206 665

Redes Sociais:



ANACOM

AUTORIDADE
NACIONAL
DE COMUNICAÇÕES