

Voz,  
Internet  
e TV



O que precisa  
de saber sobre

# Cancelamento de serviços

# **A ANACOM**

**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 as regras aplicáveis.**

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

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



**Cancelar um contrato  
de telefone, Internet  
e TV é simples.  
Saiba o que deve fazer.**

**[www.anacom-consumidor.com](http://www.anacom-consumidor.com)**

## Antes de cancelar o contrato...

Consulte o seu contrato ou contacte o seu operador para saber:

- com que antecedência tem de apresentar o pedido de cancelamento;
- a data em que o contrato será efetivamente cancelado (até à qual o serviço ainda terá de ser pago);
- a informação que o pedido deve ter;
- os documentos a apresentar (quando necessários);
- os meios disponíveis para apresentar o pedido.

É importante que confirme também outros aspectos no seu contrato. Tem uma fidelização em curso? Quanto terá de pagar se cancelar antes de terminada a fidelização? Tem de devolver algum equipamento? Em que condições e quais os encargos envolvidos? Tem direito a que o operador restabeleça o acesso aos canais nacionais gratuitos (se cancelar o serviço de televisão)?



Não peça o cancelamento do seu contrato sem antes se informar! Apenas o seu operador, e nenhum outro, o pode esclarecer corretamente.

## Como pedir o cancelamento?

Apresente o pedido diretamente ao seu operador:

- por escrito – carta, email ou fax – através de qualquer um dos contactos indicados no seu contrato ou divulgados ao público pelo operador;
- pessoalmente em qualquer loja;
- por telefone, se a linha de atendimento do seu operador tiver um sistema que permita a confirmação da identidade do cliente;
- através da área de cliente na página do operador na Internet, se esta possibilidade estiver disponível.

 Para evitar problemas no futuro, faça o pedido de cancelamento por escrito e guarde o comprovativo.



## Que informação é necessária?

O pedido de cancelamento deve incluir:

- a identificação do cliente;
- a manifestação expressa de que quer cancelar o contrato;
- a indicação do(s) serviço(s) a cancelar.

Só precisa de apresentar um documento de identificação se o operador não tiver já registo do mesmo. Em qualquer caso, o operador só pode guardar cópia deste documento com o seu consentimento.

Se o pedido de cancelamento não for apresentado pelo próprio cliente, o operador pode pedir documentos que confirmem a identificação e os poderes de quem apresenta o pedido por ele.



O operador não pode fazer depender o cancelamento do contrato da apresentação de outros elementos.



## O operador deve dar-me um comprovativo?

O operador deve confirmar por escrito que recebeu o pedido de cancelamento no prazo de:

- 5 dias úteis, se o seu pedido foi corretamente apresentado.  
O operador deve indicar em que data o contrato vai ser efetivamente cancelado e informá-lo sobre os seus direitos e obrigações, incluindo a obrigação de pagamento de encargos por incumprimento do período de fidelização, se for o caso.
- 3 dias úteis, se o seu pedido não foi corretamente apresentado – por exemplo, se não se identificou corretamente, não identificou o serviço a cancelar ou não juntou os documentos que eram necessários. O operador deve indicar os elementos em falta e informá-lo de que se não os apresentar dentro de 30 dias úteis, o pedido caduca e terá de repetir todo o processo.



O prazo de desativação do serviço deve contar-se a partir da data em que o pedido de cancelamento é apresentado com a informação e os documentos necessários.



## Tenho de pagar mais uma fatura depois do cancelamento?

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

Isto porque os contratos preveem, normalmente, a obrigação do cliente respeitar uma determinada antecedência quando cancela o contrato – por exemplo, de 15 ou de 30 dias. Durante este período e até à data efetiva do cancelamento, o serviço pode ser cobrado pelo operador.

Se recebeu uma fatura de um serviço que já cancelou, essa fatura pode dizer respeito a este período. Caso receba mais do que uma fatura, pode tratar-se de um erro. Nesse caso, recomendamos que contacte o seu operador.

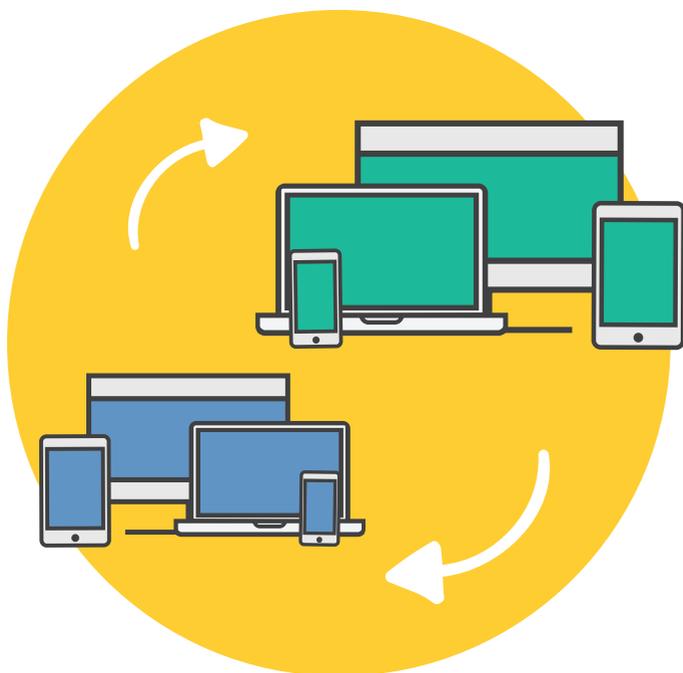


## E se mudar de operador?

Muitas vezes, o operador para o qual muda compromete-se a apresentar, por si, o pedido de cancelamento do seu contrato anterior. No entanto, é importante que tenha presente que a responsabilidade pelo cancelamento não deixa de ser sua.

Assim, se o seu novo operador não apresentar o pedido de cancelamento ou se o apresentar mais tarde do que o combinado, poderá ter de pagar ao seu operador anterior as faturas emitidas até ao efetivo cancelamento do contrato.

Recomendamos que confirme sempre que o pedido de cancelamento foi efetivamente apresentado.



## E se tiver uma fidelização?

O operador nunca pode recusar-se a aceitar o pedido de cancelamento. No entanto, se pedir o cancelamento durante o período de fidelização, pode ter de suportar encargos. Contacte o seu operador para saber quanto poderá ter de pagar.

Se considerar que não deve suportar quaisquer encargos pelo cancelamento antecipado do contrato, recomendamos que recorra aos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

 Nos contratos celebrados ou alterados a partir de 16 de agosto de 2016, os encargos para os consumidores decorrentes do cancelamento durante o período de fidelização passaram a ter limites impostos por lei.



## E se mudar de casa?

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

Caso seja possível a transferência, não deixe de se informar sobre as condições em que o pode fazer. O operador pode, por exemplo, pedir-lhe para pagar os custos da nova instalação ou propor-lhe um novo tarifário.

Se lhe disponibilizar novos equipamentos a preços subsidiados ou oferecer outras condições promocionais devidamente identificadas e quantificadas, o operador pode estabelecer um novo período de fidelização, desde que com o seu consentimento expresso.

Se optar antes por cancelar o serviço, pode ter de suportar encargos. Contacte o seu operador para saber quanto poderá ter de pagar.

Se considerar que não deve suportar quaisquer encargos pelo cancelamento antecipado do contrato em caso de mudança de morada, recomendamos que recorra aos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.



## Os contratos celebrados à distância têm regras especiais?

### Se me arrepender...

Pode cancelar livremente um contrato celebrado à distância (por telefone, Internet, etc.) ou fora do estabelecimento comercial do operador (porta-a-porta, etc.) no prazo de 14 dias, sem ter de alegar um motivo (direito de livre resolução).

Este prazo passa para 12 meses se o operador não o tiver informado o consumidor sobre a existência deste direito e as condições do seu exercício.

### Se tiver pedido a instalação do serviço nos primeiros 14 dias...

Se quiser cancelar o contrato, no prazo de 14 dias, mas o serviço já tiver sido instalado, terá de pagar ao operador um montante proporcional ao que foi efetivamente prestado.

Não está obrigado a pagar esse valor se:

- não tiver pedido, por escrito ou através de outro suporte duradouro, a instalação do serviço durante o prazo de 14 dias;
- o operador não o tiver informado, antes da celebração do contrato, sobre as condições de exercício do direito de livre resolução do contrato e sobre os custos associados ao exercício desse direito depois da instalação do serviço.



A entidade competente para fiscalizar o cumprimento destas regras é a ASAE – Autoridade de Segurança Alimentar e Económica.

## O que tenho de fazer para cancelar um contrato celebrado à distância?

Para exercer o direito de livre resolução nestes casos, basta enviar ao operador:

- o formulário de livre resolução devidamente preenchido (o operador deve entregar este formulário quando celebra o contrato);
- uma declaração em que comunique, de forma clara, a decisão de cancelar o contrato.

 Cabe ao consumidor provar que enviou o pedido de cancelamento dentro do prazo. Assim, recomendamos que envie o pedido por carta registada, fax ou e-mail e que guarde o comprovativo.



## Posso cancelar apenas um dos serviços do meu pacote?

Pode cancelar um ou mais serviços dentro do seu pacote. No entanto, as condições de prestação dos serviços que quiser manter podem sofrer alterações. Assim, antes de o fazer, recomendamos que se informe junto do seu operador sobre quanto é que vai ficar a pagar.

Note que se estiver vinculado a um período de fidelização, o operador pode cobrar-lhe encargos pelo cancelamento antecipado do(s) serviço(s).

Se o cancelamento do(s) serviço(s) implicar a adesão a um tarifário diferente, o operador pode impor-lhe um novo período de fidelização, com o seu consentimento expresso, quando ao novo tarifário estejam associadas condições promocionais devidamente identificadas e quantificadas ou a disponibilização subsidiada de novos equipamentos.



# Como resolver um problema com o seu operador

Siga passo a passo o que lhe propomos:

1

## Contacte o seu operador

O seu operador terá todo o interesse em resolver a situação. Verifique na página do operador na Internet ou nas faturas do serviço, por exemplo, os meios de contacto que pode utilizar.

Tenha em atenção que as chamadas para o apoio ao cliente dos operadores podem ter custos. Em alternativa, pode deslocar-se a uma loja e expor o problema a um funcionário.



2

## Faça uma reclamação

Se o seu operador não resolver o problema ou se não ficar satisfeito com a solução que lhe for proposta, apresente reclamação por escrito.

Pode fazê-lo através dos meios de contacto disponibilizados pelo seu operador ou dirigir-se a uma loja e utilizar o livro de reclamações. Procure ser objetivo a explicar o problema.



3

## Recorra à resolução alternativa de conflitos

Se continuar sem resolver o seu problema, recorra a um Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo ou a um Julgado de Paz que decidirá quem tem razão.

Estes meios são mais rápidos, mais baratos e tão seguros como os tribunais.



# Contactos relevantes

**Direção-Geral do Consumidor**

**Tel.: 707 788 787**

**Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE)**

**Telefone: 217 983 600 / 707 502 723**

**CIAB – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo  
(Tribunal Arbitral de Consumo)**

**Tel.: 258 809 335 (Viana do Castelo) ou 253 617 604 (Braga)**

Cobertura geográfica: Amares, Arcos de Valdevez, Barcelos, Braga, Caminha, Esposende, Melgaço, Monção, Montalegre, Paredes de Coura, Ponte da Barca, Póvoa do Lanhoso, Terras do Bouro, Valença, Viana do Castelo, Vila Nova de Cerveira, Vieira do Minho e Vila Verde

**TRIAVE – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave  
(Tribunal Arbitral)**

**Tel.: 253 422 410**

Cobertura geográfica: Cabeceiras de Basto, Fafe, Felgueiras, Guimarães, Póvoa de Lanhoso, Póvoa de Varzim, Santo Tirso, Trofa, Vila do Conde, Vila Nova de Famalicão, Vieira do Minho e Vizela

**CICAP – Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto**

**Tel.: 225 508 349**

Cobertura geográfica: Arouca, Espinho, Gondomar, Maia, Matosinhos, Oliveira de Azeméis, Porto, Póvoa de Varzim, Santa Maria da Feira, Santo Tirso, São João da Madeira, Trofa, Vale de Cambra, Valongo, Vila do Conde e Vila Nova de Gaia

**Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra**

**Tel.: 239 821 690**

Cobertura geográfica: Arganil, Cantanhede, Coimbra, Condeixa-a-Nova, Figueira da Foz, Góis, Lousã, Mira, Miranda do Corvo, Montemor-o-Velho, Oliveira do Hospital, Penacova, Penela, Soure, Tábua e Vila Nova de Poiares

### **Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa**

**Tel.: 218 807 030**

Cobertura geográfica: Alcochete, Almada, Amadora, Azambuja, Barreiro, Cascais, Lisboa, Loures, Mafra, Moita, Montijo, Odivelas, Oeiras, Palmela, Seixal, Sesimbra, Setúbal, Sintra e Vila Franca de Xira

### **CIMAAL – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve**

**Tel.: 289 823 135**

Cobertura geográfica: Distrito de Faro

### **Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Madeira**

**Tel.: 291 750 330**

Cobertura geográfica: Região Autónoma da Madeira

### **CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**

**Tel.: 213 847 484**

Cobertura geográfica: Zonas não abrangidas por outro Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo



## Reclamar à ANACOM

Se considerar que o seu operador não cumpriu as regras aplicáveis, contacte-nos, descrevendo de forma clara a situação e enviando-nos todos os elementos de prova que entenda úteis.

A sua reclamação permite-nos intervir junto dos operadores e corrigir comportamentos irregulares no mercado, reforçando a proteção dos consumidores.

É importante que saiba, porém, que não compete à ANACOM resolver conflitos entre consumidores e operadores. Para tal, pode dirigir-se aos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.



# No Portal do Consumidor da ANACOM encontra informação e ferramentas que o podem ajudar!

- Informação sobre os seus direitos
- Formulários para o cancelamento de serviços de todos os operadores
- Minutas para reclamar ao seu operador
- Conselhos sobre como resolver problemas
- Guias do Consumidor
- Contactos úteis

**[www.anacom-consumidor.com](http://www.anacom-consumidor.com)**

