DIREITOS E REGRAS

Alteração dos contratos de comunicações eletrónicas pelos operadores

Os operadores podem alterar os contratos que celebraram com os seus clientes, mas devem cumprir regras ao fazê-lo.

Os operadores podem alterar as condições do seu contrato, nomeadamente os preços, os serviços fornecidos, as condições de pagamento, etc. Devem, no entanto, informá-lo da alteração (ainda que, por exemplo no caso das alterações de preços, remetendo para a página do site do operador onde se encontra essa informação). Essa informação deve ser:

• escrita (ainda que seja incluída numa fatura de cobrança do serviço); e

• prestada com uma antecedência mínima de 30 dias em relação à data em que terá início a alteração.

Se as alterações não forem exclusivamente em benefício dos clientes – por exemplo, se os preços forem aumentados ou se os serviços prestados passarem a ter mais limitações –, os operadores devem ainda informá-los (simultaneamente, pelo mesmo meio e com uma antecedência mínima de 30 dias) do seu direito de cancelarem os contratos sem qualquer custo caso não aceitem as novas condições, mesmo quando os clientes tenham um período de fidelização em curso. Este direito deve ser exercido dentro do prazo fixado no contrato.

Atualização dos preços ao nível da inflação

As regras aplicáveis às alterações contratuais acima descritas não se aplicam a situações em que os contratos prevejam a possibilidade de atualização dos preços dos serviços em função de um índice objetivo dos preços no consumidor elaborado por um organismo oficial, desde que este fixe o preço indexado com suficiente previsibilidade, transparência e segurança jurídica. Nestes casos, a atualização contratualmente prevista (de forma a refletir a evolução do valor da moeda) não constitui uma alteração contratual que confere aos clientes o direito de rescisão do contrato.

Assim, se o contrato contém uma cláusula que prevê a possibilidade de atualização dos preços com base no Índice de Preços no Consumidor publicado pelo INE, o operador pode proceder a uma alteração de preços que não seja superior ao valor da taxa divulgado pelo INE, sem necessidade de pré-aviso e sem que seja conferido ao cliente o direito de rescindir o contrato sem encargos.

Se, pelo contrário, o contrato não estipula que o operador pode promover ajustamentos tarifários ou se, estipulando, o aumento realizado pelo operador for superior ao Índice de Preços no Consumidor indicado pelo INE, o operador deve informar o cliente da alteração por escrito e com uma antecedência mínima de 30 dias, bem como do seu direito de rescisão do contrato.

Atualização com base num valor mínimo – 0,5€

Desde que esse valor mínimo (de 0,5€ ou outro) se encontre contratualmente previsto, a atualização anual de preços com base no mesmo é legal e dá cumprimento à referida condição contratual.

Neste caso, não estamos perante uma alteração das condições contratuais para efeitos de aplicação do art.º 48.º, n.º 16, da LCE, ou seja, os operadores não têm de enviar o pré-aviso de alteração e os assinantes não têm o direito de cancelar o contrato sem qualquer custo caso não aceitem as novas condições.

Conselhos e informações úteis:

1. Esteja atento ao conteúdo das suas faturas. Estas podem conter informação sobre futuras alterações ao contrato.

2. Se a alteração não for vantajosa, por exemplo, se o preço do serviço for aumentado, e não haja uma condição contratual prévia de atualização dos preços que o legitime, o operador deve informá-lo do seu direito de rescindir o contrato sem qualquer encargo caso não concorde com a alteração.

3. Se verificar:

a. que o operador não o informou do direito de rescindir o contrato

b. que a informação (ainda que por remissão para o site do operador) não especifica quais as alterações em causa

c. que entraram em vigor alterações ao contrato sem que tenha recebido qualquer aviso prévio do operador

d. que recebeu um aviso de alter ção com antecedência inferior a 30 dias

reclame ao seu operador, de preferência por escrito e através do livro de reclamações (em www.livroreclamacoes.pt ou nas lojas, no livro em papel). Sempre que apresenta uma reclamação através deste meio, a ANACOM toma conhecimento do teor da sua reclamação, bem como da resposta que o operador tem a obrigação de lhe enviar no prazo de 15 dias uteis.

Para mais informação visite o Portal do Consumidor da ANACOM, em www.anacom-consumidor.pt.