

DIREITO DE ARREPENDIMENTO NOS CONTRATOS

Sabe quais os seus direitos e que cuidados deve ter quando contrata um ou mais serviços de comunicações eletrónicas através de um telefonema ou da Internet?

A informação que deve ser transmitida pelo operador: o operador está obrigado a disponibilizar ao consumidor toda a informação sobre as condições acordadas, designadamente:

- as condições de prestação do serviço;
- as características essenciais do serviço;
- os preços aplicáveis;

a eventual existência de um período de fidelização e as condições do cancelamento antecipado do contrato penalização por incumprimento do contrato;

as condições para cancelar o contrato em caso de arrependimento existência do direito de livre resolução, prazo e procedimento para o exercer.

Formulário para cancelar:

O operador deve disponibilizar ao consumidor um formulário de cancelamento que este poderá usar para exercer este direito.

O telefonema é válido para contratar?

Nos contratos por telefone, o operador deve enviar ao consumidor as condições que foram acordadas telefonicamente, no prazo má-

ximo de 5 dias (seguidos) e num suporte que este possa guardar e servir de prova (por exemplo, em papel, por SMS ou e-mail). O consumidor deve sempre verificar as condições que recebe do operador.

No caso destes contratos, as regras são diferentes consoante o telefonema tenha partido do operador ou do consumidor:

Se o telefonema for feito pelo operador, o contrato só será válido depois de o consumidor o assinar ou enviar o seu consentimento por escrito ao operador. Se as condições que o consumidor receber não forem as que combinou por telefone não deve dar o seu consentimento. Se o consumidor não der o seu consentimento escrito, o operador não lhe pode exigir o cumprimento de quaisquer obrigações, por exemplo de pagamento de faturas ou de pagamento de encargos pelo incumprimento do período de fidelização.

Se o telefonema for feito pelo consumidor, o contrato é válido mesmo sem o seu acordo escrito. Se as condições que o operador

enviar ao consumidor não forem as combinadas por telefone, é possível pedir ao operador a gravação da chamada.

Contratos porta a porta:

Têm de ser feitos por escrito e assinados pelo consumidor para serem válidos. Se assim não for, o operador não pode exigir ao consumidor o cumprimento de quaisquer obrigações, por exemplo de pagamento de faturas ou de pagamento de encargos pelo incumprimento do período de fidelização.

O operador deve entregar ao consumidor uma cópia do contrato assinado ou a confirmação do contrato em papel ou, se concordar, num outro suporte que possa guardar (por exemplo, numa pen USB ou em CD).

Direito de arrependimento:

Os consumidores têm um prazo de 14 dias (seguidos), contado a partir da data da celebração do contrato, durante o qual podem livremente cancelá-lo sem custos e sem terem de alegar um motivo. O operador é obrigado a informar o consumidor deste direito antes da celebração do contrato. Se não o informar, o prazo para exercer o direito de livre resolução passa para 12 meses. Se, durante esses 12 meses, o operador informar o consumidor sobre a existência desse direito, o prazo para o seu exercício será de 14 dias seguidos a contar do dia em que recebeu essa informação.

Se houver instalação do serviço:

Se o consumidor quiser que o serviço seja instalado antes de terminado o prazo de 14 dias durante o qual pode resolver livremente o contrato, o operador deve exigir-lhe que apresente um pedido expresse nesse sentido, através de um suporte duradouro (por exem-

plo, em papel).

É importante que o consumidor verifique sempre que está a assinar o pedido de instalação e não outras condições contratuais.

Se o consumidor exercer o direito de livre resolução depois de ter feito o pedido de instalação, pode ter de pagar ao operador para cancelar o contrato.

Pedir a gravação da chamada:

Os operadores estão obrigados a conservar a gravação das chamadas telefónicas relacionadas com

a celebração, alteração ou cancelamento de contratos durante todo o período de fidelização, acrescido do correspondente prazo de prescrição e caducidade.

Para aceder à gravação da sua chamada, peça-o ao operador, preferencialmente por escrito e indicando a data e a hora aproximada da chamada.

Resolver problemas com o operador

Se fez ou alterou um contrato por telefone ou através da Internet e não chega a um acordo com o operador relativamente às condições acordadas:

Primeiro, reclame por escrito ao operador.

Se não obteve uma resposta positiva por parte do operador, reclame por escrito, através do livro de reclamações. Peça o livro numa loja ou aceda à plataforma eletrónica do livro de reclamações (www.livreclamacoes.pt). Este endereço está disponível no Portal do Consumidor da ANACOM, bem como nos sites dos vários operadores. Ao reclamar através do livro de reclamações, deve receber uma resposta do operador no prazo de 15 dias úteis, da qual a ANACOM tem também conhecimento.

Se a resposta não for favorável à sua pretensão, recorra aos meios de resolução alternativa de conflitos

Como os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo ou aos Julgados de Paz, para fazer valer os seus direitos.

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

