

Cancelamento de serviços de comunicações eletrónicas

Sabe em que condições pode cancelar um serviço de comunicações sem ter de pagar uma penalização?

Tem um período de fidelização em curso e vê-se na situação de ter de cancelar o contrato com o seu operador de comunicações porque ficou desempregado, divorciou-se, vai emigrar, vai mudar de casa? O seu operador fez uma alteração ao contrato? Ou não cumpre com as condições acordadas? Ou não lhe resolve uma situação de avaria? Fez um contrato por telefone e quer desistir? Pretende saber como cancelar um contrato de um familiar que faleceu? Se está numa destas situações, dizemos-lhe tudo sobre os seus direitos e o que fazer se não chegar a um acordo com o operador.

Contratos à distância ou porta a porta: quando faz um contrato porta a porta ou através da Internet o operador tem que o informar que tem 14 dias seguidos para desistir do contrato sem ter de justificar a razão e sem ter de pagar quaisquer custos. Se o operador não o informar deste prazo, o mesmo passa para 12 meses. Para desistir do contrato, basta preencher o formulário que lhe foi entregue no momento da celebração do contrato, ou fazer chegar essa intenção ao operador por outro meio. Cabe ao consumidor provar que enviou o pedido de desistência do contrato dentro do prazo, pelo que recomendamos que o pedido seja enviado por escrito e que guarde o comprovativo.

Alteração das condições contratuais por iniciativa do operador: o seu operador pode a qualquer momento alterar as condições do seu contrato (preço, serviços fornecidos, condições de pagamento, etc.). No entanto, para fazê-lo, tem que o avisar sobre as alterações que pretende implementar, por escrito e com pelo menos 30 dias de antecedência, informando-o também que pode terminar o contrato, sem qualquer penalização (mesmo que esteja fidelizado), no caso de não aceitar as alterações propostas.

Incumprimento do contrato por parte operador: se, por exemplo, contratou 100 canais e apenas tem acesso a 98, ou se contratou 1000

minutos e apenas consegue utilizar 900, e se tais incumprimentos forem devidos ao operador, pode pedir o cancelamento do contrato e pode mesmo ter direito a uma indemnização se isso estiver previsto no contrato e se provar que o contrato não está a ser cumprido. No caso se tratar de um pacote de serviços e o incumprimento (da responsabilidade do operador) se verificar em apenas um deles, pode cancelar todo o pacote caso demonstre que sem tal serviço não teria contratado o pacote. Nestes casos, pode cancelar o contrato ou exigir o cumprimento que for possível reduzindo a sua contraprestação.

Desemprego, emigração ou alteração de

morada: caso haja uma alteração anormal das circunstâncias que estiveram na base da sua decisão de contratar – o que, nos termos da lei civil [artigo 437.º, n.º 1 do Código Civil], poderá dar lugar ao cancelamento do contrato –, deve contactar o seu operador para tentar encontrar uma solução para a situação em que se encontra. A análise é sempre feita caso a caso e ser-lhe-á sempre exigido que comprove a situação que alega (desemprego,

emigração, etc). Na alteração de morada, pode dar-se o caso de querer manter o serviço com o mesmo operador, na nova morada. Nestes casos, tenha em atenção, que o operador pode cobrar-lhe custos pela instalação do serviço na nova morada e/ou pode fazer-lhe ofertas promocionais que levem a uma fidelização.

Desemprego ou perda de rendimentos superior a 20% devido à pandemia

Trata-se de uma medida excepcional e temporária aplicável apenas a consumidores e que resulta da Lei que aprovou o orçamento de Estado para 2021. Quem se encontrar em situação de desemprego ou perda de rendimentos superior a 20% face ao mês anterior deve fazer prova disso junto do operador, para justificar o cancelamento sem penalização.

Óbito do titular do contrato: o falecimento do titular do contrato provoca a sua caducidade, nos termos da lei civil. A caducidade produz efeitos a partir do momento em que o óbito é comunicado ao operador. Assim, nestas situações, quem sobrevive ao titular do contrato deve informar o operador do óbito e apresentar a respetiva certidão.

AANACOM pode intervir?

De todas as situações mencionadas, as únicas que contêm regras que cumpre à ANACOM fiscalizar são a das alterações das condições contratuais e das medidas temporárias em caso de desemprego ou perda de rendimentos devido à pandemia. As restantes situações decorrem da lei geral, significando que a ANACOM não tem competências para sancionar os operadores em caso de incumprimento. No entanto, os direitos dos utilizadores mantêm-se de acordo com a lei civil.



A ANACOM RECOMENDA:

▶ 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.livroreclamacoes.pt). Este endereço está disponível no Portal do Consumidor da ANACOM, bem como nos sites dos vários operadores. 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 centros de arbitragem de conflitos de consumo ou aos Julgados de Paz, para fazer valer os seus direitos.

No Portal do Consumidor, encontra informação com os contactos das várias entidades de resolução de conflitos, de acordo com a respetiva área de residência.