

Contratação de serviços de comunicações eletrónicas

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

Encontrar a oferta mais adequada: Os operadores disponibilizam inúmeras ofertas no mercado, o que pode dificultar a sua escolha. Cada tarifário tem vantagens e condições particulares, que são mais ou menos apelativas consoante o seu perfil de consumo. Para saber quais as ofertas disponíveis no mercado, contacte os vários operadores. Pode também utilizar o COM.escolha, o comparador de tarifários da ANACOM. Através desta ferramenta, pode consultar tarifários e simular consumos de Internet, telefone móvel, telefone fixo e televisão, identificando a opção que melhor se adequa às suas necessidades.

Duração das promoções: Os operadores lançam periodicamente campanhas promocionais que incluem a oferta de uma ou mais mensalidades, um desconto no valor das mensalidades ou a oferta do valor de equipamentos ou serviços/funcionalidades adicionais (videoclube, canais premium, etc.). É importante que se informe sobre a duração das promoções associadas ao tarifário a que pretenda aderir. Algumas destas promoções são temporárias, o que significa que depois de acabar a promoção passará a pagar um valor mensal mais elevado, que corresponde ao valor do tarifário sem descontos. Além disso, estes tarifários promocionais têm, em regra, um período de fidelização associado, o que significa que se quiser cancelar o contrato antes de o cumprir pode ter de pagar encargos. Antes de contratar uma destas ofertas, o operador deve prestar-lhe toda a informação relevante para a sua decisão. Peça sempre as condições da oferta por escrito e não contrate sem as ler.

Cobertura do serviço e condições das ofertas: O mercado dos serviços de comunicações eletrónicas funciona em concorrência, o que significa que são os operadores que determinam as zonas onde pretendem

disponibilizar os seus serviços e quais as características das ofertas que lançam no mercado, designadamente no que respeita aos preços aplicáveis. A informação sobre a disponibilidade dos serviços e respetivas condições de prestação deve ser divulgada pelos operadores nas suas páginas na Internet e em todas as lojas. Se quer contratar um determinado serviço, mas não sabe se ele está disponível na sua morada, contacte o call center do operador ou consulte a respetiva página na Internet. Em alternativa, pode também dirigir-se a uma loja e pedir informação ao funcionário. Sem prejuízo, o seu contrato deve prever se o serviço que contratou está disponível na área onde pretende utilizá-lo ou se o operador tem de fazer testes para confirmar essa disponibilidade. Se o serviço não puder ser prestado por falta de cobertura, tem direito a pedir o reembolso do que já pagou e a cancelar o contrato.

Atenção! O operador do serviço universal de telefone fixo – a NOS Comunicações – deve sempre assegurar a disponibilização deste serviço a todos os utilizadores que o solicitem, independentemente da sua localização.

Forma dos contratos: Regra geral, os contratos para a prestação de serviços de comunicações eletrónicas (ou as alterações que lhes sejam introduzidas) não têm de ser feitos por escrito e assinados para que sejam válidos. No entanto, é sempre preciso que haja um acordo entre o operador e o cliente. Sem esse acordo, o serviço não pode ser cobrado. Mas existem casos especiais, como os contratos por telefone ou porta a porta!

Contratos à distância ou porta a porta: Nos contratos celebrados por telefone, os operadores estão obrigados a enviar aos consumidores as condições contratuais acordadas num suporte que estes possam guardar (por exemplo, em papel, pen USB, CD, etc.) no prazo de 5 dias seguidos

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.

ou, o mais tardar, antes do início da prestação do serviço. O consumidor só fica obrigado a cumprir o contrato depois de assinar a oferta ou enviar o seu consentimento escrito ao operador, exceto nos casos em que o primeiro contacto telefónico tenha sido da sua iniciativa. Se o consumidor não der 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. Já os contratos celebrados fora do estabelecimento comercial do operador – por exemplo, através de vendedores porta a porta – têm de ser feitos por escrito. Se assim não for, o operador não pode exigir ao consumidor o cumprimento de quaisquer obrigações. O operador deve entregar ao consumidor uma cópia do contrato assinado ou a confirmação do contrato em papel ou, se o consumidor concordar, num outro suporte que possa guardar (por exemplo, numa pen USB ou em CD).

Informação sobre a duração do contrato: Mesmo nos contratos feitos em loja, a informação sobre a

sua duração e as condições da sua renovação e cancelamento deve ser-lhe disponibilizada por escrito ou num outro suporte que possa guardar e incluir as seguintes indicações: a existência e duração do período de fidelização, se houver, e a indicação das vantagens que o justificam (por exemplo, a subsídio de equipamentos, a oferta do valor do custo da instalação e ativação do serviço ou outras condições promocionais); eventuais custos com a portabilidade de números; os encargos a pagar em caso de cancelamento do contrato durante o período de fidelização.

Direito a informação prévia: Os operadores são obrigados a publicar e a disponibilizar ao público, bem como a quem manifeste intenção de celebrar um contrato, informações claras sobre as condições de oferta e utilização dos serviços. Estas informações devem ser disponibilizadas gratuitamente em suporte escrito, em todas as lojas dos operadores, bem como nas respetivas páginas na Internet, quando existam, através de uma categoria designada “Condições de oferta dos serviços” disponível na página

principal ou na primeira página de cada um dos tarifários. Quando contrata um serviço de comunicações eletrónicas, deve ser informado de forma clara sobre todos os aspetos relevantes para a sua decisão. Os operadores não podem adotar comportamentos que induzam os potenciais clientes em erro, levando-os a fazer contratos que de outra forma não teriam feito, nem omitir informação fundamental para uma decisão contratual esclarecida por parte destes.

Obter um comprovativo do contrato: Desde 16 de agosto de 2016 que os operadores estão obrigados a disponibilizar aos clientes que o peçam qualquer suporte, incluindo gravações telefónicas, relacionado com a celebração, alteração ou cancelamento de contratos. Estes suportes devem ser conservados durante todo o período de fidelização, acrescido do correspondente prazo de prescrição e caducidade. Para aceder à gravação da sua chamada ou a qualquer outro suporte relacionado com a celebração do seu contrato, peça-o ao seu operador.

Resolver problemas com o operador: Se fez ou alterou um contrato com base em informação incorretamente prestada ou houve informação relevante para a sua decisão de contratar que lhe foi omitida:

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 acesse à plataforma eletrónica do livro de reclamações (www.livro-reclamacoes.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.