

Alteração dos contratos de comunicações eletrónicas pelos operadores

CONHEÇA OS SEUS DIREITOS E AS REGRAS APLICÁVEIS ÀS ALTERAÇÕES CONTRATUAIS POR INICIATIVA DOS OPERADORES.

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

ATUALIZAÇÃO DOS PREÇOS AO NÍVEL DA INFLAÇÃO

O seu operador informou-o de que a mensalidade do seu serviço seria atualizada num determinado valor mínimo conforme previsto no contrato?

As regras aplicáveis às alterações contratuais não se aplicam a situações em que o contrato preveja a possibilidade de atualização dos preços 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 prevista no contrato visa refletir a evolução do valor da moeda e não constitui uma alteração contratual que confere aos clientes o direito de rescisão do contrato.

Assim, se o seu contrato contém uma cláusula que prevê a possibilidade de atualização dos preços com base no Índice de Preços no Consumidor publicado pelo Instituto Nacional de Estatística (INE), o operador pode proceder a uma alteração de preços que não seja superior ao valor da taxa divulgado pelo INE (em 2019 a inflação foi de 0,3%), sem necessidade de pré-aviso e sem que lhe seja conferido o direito de rescindir o contrato sem encargos.

O OPERADOR DEVE INFORMÁ-LO DA PROPOSTA DE ALTERAÇÃO.

O seu operador pode alterar as condições do seu contrato, nomeadamente os preços, os serviços fornecidos, as condições de pagamento, etc.

No entanto, deve informá-lo da alteração. Essa informação deve ser prestada:

- por escrito; e
- com uma antecedência mínima de 30 dias em relação à data em que terá início a alteração.

A informação sobre a alteração pode ser incluída numa fatura e pode remeter para o site do operador. Se a alteração não for vantajosa para si – por

exemplo, se o preço do serviço for aumentado ou se o serviço prestado passar a ter mais limitações –, o operador deve ainda informá-lo (também por escrito e com uma antecedência mínima de 30 dias) do seu direito de cancelar o contrato sem qualquer custo caso não aceite as novas condições. Este direito mantém-se mesmo que tenha um período de fidelização em curso.

O direito de rescindir o contrato sem custos caso não concorde com as novas condições deve ser exercido dentro do prazo fixado no seu contrato.

PELO CONTRÁRIO, SE:

o seu contrato não estipula que o operador pode promover ajustamentos tarifários ou o seu contrato prevê a possibilidade de o operador atualizar os preços, mas o aumento realizado é superior ao Índice de Preços no Consumidor indicado pelo INE

o operador deve informá-lo da alteração por escrito e com uma antecedência mínima de 30 dias, bem como do seu direito de rescisão do contrato.

CONSELHOS E INFORMAÇÕES ÚTEIS:

- Esteja atento ao conteúdo das suas faturas. Estas podem conter informação sobre futuras alterações ao contrato.
- Se alteração não for vantajosa, por exemplo, se o preço do serviço for aumentado, o operador deve informá-lo do seu direito de rescindir o contrato sem qualquer encargo caso não concorde com a alteração.

Se verificar que:

- o seu operador não o informou do direito de rescindir o contrato
- a informação não especifica quais as alterações em causa
- o seu contrato foi alterado sem que tenha recebido qualquer aviso prévio do operador
- recebeu um aviso de alteração com antecedência inferior a 30 dias

● reclame por escrito ao seu operador, nomeadamente através do livro de reclamações (eletrónico ou 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 úteis.

● Recorra aos meios de resolução alternativa de conflitos. Caso reclame por escrito e não veja a sua pretensão atendida, poderá recorrer a um Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo ou a um Julgado de Paz, em alternativa aos tribunais. Para mais informação visite o Portal do Consumidor da ANACOM, em www.anacom-consumidor.pt.