

## COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS (INTERNET – TV – TELEFONE) ALTERAÇÕES CONTRATUAIS

Uma das questões que é frequentemente reclamada no CIAB-Tribunal Arbitral de Consumo prende-se com alterações aos contratos por iniciativa do operador, designadamente o aumento dos preços dos tarifários contratados.

Este problema tem a ver com o facto de muitos consumidores terem visto os seus contratos alterados no final do ano passado, por via de um aumento de preços, sem que as operadoras tivessem informado os clientes do direito de rescindir os contratos sem qualquer encargo, caso não concordassem com essas novas condições.

Nos termos da Lei das Comunicações Eletrónicas o operador pode alterar as condições contratuais, nomeadamente os preços, as condições de pagamento, entre outros. Contudo, caso as condições não sejam vantajosas para o consumidor (é o caso do aumento dos preços), o operador deve informá-lo, por escrito e, no mínimo, com 30 dias de antecedência, da proposta de alteração e do direito do consumidor de cancelar o contrato sem qualquer custo, caso não aceite as novas condições.

Outra questão prende-se com a mudança de residência do cliente com um período de fidelização em curso. Neste caso, aconselhamos o consumidor a verificar junto do seu operador se e em que condições poderá transferir o serviço para a nova morada.

A empresa de telecomunicações pode, por exemplo, pedir ao cliente para suportar os encargos relativos à nova instalação ou propor um novo tarifário. Se disponibilizar novos equipamentos a preços subsidiados ou oferecer outras condições promocionais, devidamente identificadas e quantificadas, o operador pode estabelecer um novo período de fidelização, desde que com o consentimento expresso do cliente.

Se optar antes por cancelar o serviço ou se tiver de o fazer (designadamente, por não poder transferir o serviço para a nova morada), pode ter de suportar encargos pelo cancelamento antecipado. Dependendo do caso concreto, a mudança de morada pode configurar uma alteração anormal das circunstâncias nas quais se baseou a sua decisão de contratar e justificar o cancelamento do contrato sem penalização, nos termos previstos legalmente.

**Caso pretenda saber mais sobre este assunto, contacte o CIAB: em Braga: na R. D. Afonso Henriques, n.º 1 (Ed. da Junta de Freguesia da Sé) 4700-030 BRAGA \* telefone: 253 617 604 \* fax: 253 617 605 \* correio eletrónico: [geral@ciab.pt](mailto:geral@ciab.pt) ou em Viana do Castelo: Av. Rocha Páris, n.º 103 (Villa Rosa) 4900-394 VIANA DO CASTELO \* telefone 258 809 335 \* fax 258 809 389 \* correio eletrónico: [ciab.viana@cm-viana-castelo.pt](mailto:ciab.viana@cm-viana-castelo.pt) , ou ainda diretamente numa das Câmaras Municipais da sua área de abrangência ou em [www.ciab.pt](http://www.ciab.pt).**