

Guião do Podcast

Olá!

Seja bem-vindo ao Podcast ANACOM.

Neste episódio vamos esclarecê-lo sobre o seu direito de livre resolução ou direito de arrependimento num contrato ao domicílio.

Se fez um contrato ao domicílio, através de um agente porta-a-porta, saiba que durante 30 dias seguidos a contar da data da celebração do contrato pode cancelá-lo sem custos e sem ter de apresentar um motivo. Trata-se do direito de livre resolução ou direito de arrependimento, que é legalmente conferido apenas a consumidores.

E se o operador não o tiver informado antes da celebração do contrato sobre a existência deste direito bem como das condições do seu exercício? Nesse caso, o prazo para resolver o contrato deixa de ser de 30 dias e passa para 12 meses. Se, durante esses 12 meses, o operador o informar sobre o direito de livre resolução, o prazo para o fazer será então de 30 dias seguidos a contar do dia em que recebeu essa informação.

Para cancelar o contrato nestas condições, utilize o formulário que lhe deverá ter sido entregue pelo operador quando fez o contrato ou informe o operador, de forma clara, da sua intenção de cancelar.

Cabe ao consumidor provar que enviou o pedido de cancelamento dentro do prazo, pelo que recomendamos que o faça por escrito e que guarde o respetivo comprovativo.

E se quiser o serviço instalado antes de terminado o prazo durante o qual pode cancelar livremente o contrato? Nessa situação, e desde que esteja prevista uma obrigação de pagamento, o operador deve exigir-lhe que apresente um pedido expresso nesse sentido, através de um suporte duradouro (por exemplo, em papel, *pen* USB, CD) e em que reconheça que se o contrato for plenamente executado, perde o direito de livre resolução (ou de arrependimento).

Assim, se exercer o direito de livre resolução depois de ter feito esse pedido, fica obrigado a pagar ao operador um valor proporcional ao que foi efetivamente prestado até ao momento da comunicação do cancelamento, em relação ao conjunto das prestações previstas no contrato (p. ex. valor da instalação, ativação do serviço, prestação mensal a pagar pelo serviço instalado).

Só não estará obrigado a pagar quaisquer custos ao operador se:

- não tiver sido informado sobre as condições de exercício do direito de livre resolução do contrato; ou

- não tiver expressamente pedido o início do serviço durante o prazo de livre resolução.

Para mais informação visite o Portal do Consumidor da ANACOM em anacom-consumidor.pt ou ligue-nos através no número gratuito 800 206 665.