



**PROMOÇÕES?**  
Neste Natal garanta que só  
os presentes o surpreendem.  
Informe-se!

MAIS INFORMAÇÕES

[www.anacom-consumidor.com](http://www.anacom-consumidor.com)

**Na quadra natalícia são inúmeras as campanhas e as ofertas dos operadores de comunicações para aquisição de novos equipamentos e para a adesão a novos serviços e funcionalidades. Mas é muito importante conhecer as exatas condições das ofertas anunciadas.**



## **1. Quais as suas necessidades?**

Antes de contratar um serviço ou adquirir um equipamento avalie se a utilização efetiva que lhe irá dar justifica a opção de contratação ou de aquisição. Será que precisa de um tarifário com chamadas ilimitadas para todas as redes? Se apenas utiliza o telemóvel para fazer ou receber chamadas de voz ou SMS, talvez não se justifique a compra de um *smartphone*.

## **2. Equipamentos a prestações**

Adquirir equipamentos a prestações pode ser vantajoso, mas é importante que confirme as condições contratuais associadas. Por exemplo, alguns operadores podem limitar a possibilidade de aquisição de equipamentos a prestações apenas a clientes de determinados serviços ou tarifários. Podem também estabelecer condições específicas de faturação, como por exemplo, fatura eletrónica e débito direto. Por outro lado, deverá confirmar por quanto tempo se mantém o vínculo ao operador, assim como as consequências decorrentes do cancelamento antecipado do serviço.

## **3. Ofertas de mensalidades**

Antes de contratar faça as contas para perceber se a promoção é realmente vantajosa. Certifique-se sempre do valor que ficará a pagar após terminar a oferta. Saiba que, geralmente, a atribuição de vantagens ao consumidor, como a oferta de mensalidades, tem como contrapartida um período de fidelização associado ao contrato. Tem sempre a opção de não se fidelizar ou de optar por um período de fidelização inferior, caso em que os benefícios não serão os mesmos (por exemplo, as mensalidades serão mais caras e poderá ser-lhe exigido um valor pela instalação do serviço).

## **4. Equipamentos desbloqueados e com desconto**

É frequente os operadores anunciarem ofertas de Natal com equipamentos desbloqueados e/ou a preços mais reduzidos face ao valor de mercado (valor sem o desconto), como por exemplo, telemóveis desbloqueados e televisões ou consolas de jogos a preços mais reduzidos. Comece por confirmar o preço do mesmo equipamento junto de outros fornecedores para avaliar o valor da promoção anunciada. É importante que verifique também se os descontos são válidos para todos os clientes e a duração da campanha. Note que o desbloqueamento poderá não ser automático e depender de um procedimento técnico por parte do operador.



Se lhe foi oferecido um *voucher* para a compra de um equipamento, verifique durante quanto tempo poderá usá-lo e se a sua utilização terá implicações no período de fidelização contratual. Caso pretenda usar eventuais pontos de fidelidade de cliente para a compra de equipamentos com desconto, confirme as respetivas condições, designadamente no que respeita ao período de fidelização contratual, e tenha em atenção que poderá ficar impossibilitado de voltar a usar os pontos durante um certo período

## 5. Serviços adicionais

Alguns serviços ou equipamentos podem ser anunciados com ofertas de funcionalidades associadas, como por exemplo, oferta de um limite de tráfego de dados móveis ou acesso gratuito a canais de TV ou aplicações suportadas na Internet. No entanto, saiba que, geralmente, este tipo de ofertas é limitado no tempo, pelo que deverá confirmar por quanto tempo poderá beneficiar das mesmas, assim como qual o valor que ficará a pagar findo esse prazo. Além disso, deverá confirmar junto do operador como deve proceder, no final do prazo, caso não pretenda continuar a utilizar esses serviços.

## 6. Contratos por telefone

Se o operador lhe telefonar para aderir a uma campanha ou oferta de Natal, saiba que o mesmo deve enviar-lhe as condições contratuais acordadas num suporte que possa guardar (por exemplo, em papel, *pen*USB, CD, etc.) no prazo de 5 dias seguidos ou, o mais tardar, antes do início da prestação do serviço.

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 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.

Estas regras só se aplicam a contratos celebrados com consumidores!

Saiba ainda que os operadores estão obrigados a conservar a gravação das chamadas telefónicas relacionadas com a celebração, alteração ou cancelamento de contratos durante todo o período de fidelização, acrescido do correspondente prazo de prescrição e caducidade. Para aceder à gravação da sua chamada, peça-o ao operador, preferencialmente por escrito e indicando a data e a hora aproximada da chamada.

## 7. Problemas com o seu operador?

Se tiver um problema com o seu operador na sequência da adesão a campanhas ou ofertas de Natal, designadamente se as condições anunciadas não foram aplicadas, e não chegar a um acordo para a resolução do problema, poderá recorrer aos meios de resolução alternativa de conflitos, nomeadamente os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo ou os Julgados de Paz.



### Saiba mais:

[Perguntas frequentes sobre contratação de serviços](#)

[Perguntas frequentes sobre contratos à distância ou porta-a-porta](#)

[Perguntas frequentes sobre períodos de fidelização](#)

[Perguntas frequentes sobre equipamentos](#)

[Problemas com o seu operador](#)



**Portal do  
Consumidor**  
ANACOM



ANACOM

