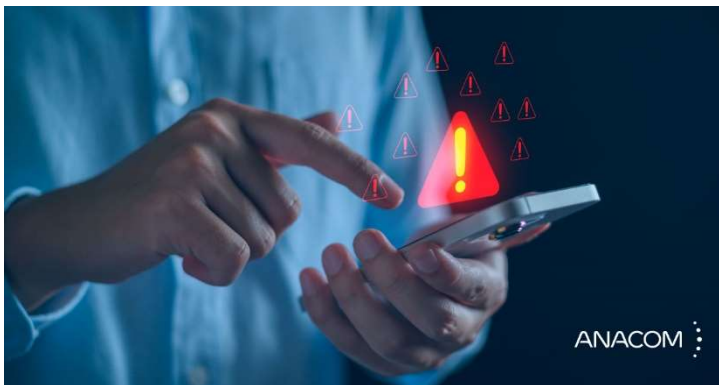


Informações ao Consumidor

Categoria	Outros
Assunto	ANACOM alerta para burla com contratos de serviços de comunicações

ANACOM alerta para burla com contratos de serviços de comunicações



A ANACOM divulgou, no dia 7 de fevereiro, um alerta referente a uma burla relacionada com contratos de serviços de comunicações. Alguns consumidores têm relatado que, com o aproximar do

fim do período de fidelização, estão a ser contactados por indivíduos que se fazem passar por gestores de conta. Os alegados comerciais informam falsamente os clientes de que todos os seus equipamentos (por exemplo, *boxs e routers*) precisam de ser substituídos e que essa troca implica um custo elevado (na ordem das centenas de euros).

A ANACOM alerta que esta mensagem é totalmente falsa e transmite algumas sugestões para ajudar os consumidores a protegerem-se destas situações:

1. É verdade que os operadores podem contactar os clientes para apresentar novas ofertas, dando a conhecer novas campanhas e os melhores preços para o seu serviço. Por lei, estão, inclusivamente obrigados a fazê-lo, uma vez por ano.
2. É verdade que os operadores devem informar os clientes, antes da renovação automática do contrato, de forma clara e num suporte duradouro (por exemplo, em papel, *pen USB, CD*) sobre a data do fim do período de fidelização.
3. Os clientes devem desconfiar de abordagens suspeitas:
 - Em caso de contacto telefónico ou visita domiciliária, deve ser pedida a identificação da pessoa (nome, empresa, departamento) e solicitar o envio das informações por escrito (por e-mail, por exemplo).

- Nunca fornecer dados pessoais em contactos que não foram da iniciativa do cliente.
 - Não tomar decisões de imediato e contactar diretamente o apoio ao cliente do seu operador, em caso de dúvidas.
 - Pedir para que seja feito o contacto num momento mais tarde que permita, entretanto, confirmar a identidade da pessoa e a finalidade do contacto.
 - Pedir diretamente no site do operador para que este faça o contacto, caso haja interesse na contratação de serviços.
4. Se o cliente aceitar uma nova oferta ou campanha do operador e for necessário proceder a uma troca de equipamentos (como *boxes* ou *routers*), as condições dessa troca são refletidas na fatura mensal. Logo, não poderá ser cobrado qualquer valor diretamente ao cliente que não venha discriminado na fatura.

Em caso de burla, deve ser apresentada queixa junto da Polícia de Segurança Pública ou da Guarda Nacional Republicana. Em alternativa, pode ser contactado o Ministério Público ou o Departamento de Investigação e Ação Penal (DIAP) junto do tribunal da área onde os factos se verificaram.

Todas estas informações estão disponíveis no [Portal do Consumidor da ANACOM](#).

Lisboa, 10 de fevereiro de 2025

A Direção-Geral do Consumidor

Praça Duque de Saldanha, n.º 31 -3.º - 1069-013 Lisboa PORTUGAL

T: + 351 21 356 46 00 