

Casos em que pode suspender temporariamente o contrato:

1

Perda do local onde são prestados os serviços.

2

Alteração de residência para o estrangeiro.

3

Ausência da residência devido a cumprimento de pena de prisão.

4

Ausência da residência por incapacidade, doença prolongada ou dependente de cuidados de terceiros.

5

Situação de desemprego ou baixa médica.

A suspensão do contrato mantém-se enquanto durar o motivo justificativo. Se se prolongar por mais de **180 dias**, o consumidor pode invocar a **caducidade do contrato**.

Como agir em caso de conflito com o seu operador

Antes de mais, deve:

- Contactar o operador, pelos meios disponíveis para o efeito;
- Se o operador não resolver o problema ou se não ficar satisfeito com a solução proposta, apresentar uma reclamação por escrito, através dos meios de contacto disponibilizados ou do livro de reclamações (versão física ou eletrónica);
- Se continuar sem resolver o seu problema, recorrer aos meios alternativos de litígios de consumo, como sejam a Direção de Serviços do Consumidor (promove a mediação extrajudicial), Centro de Arbitragem ou Julgados de Paz.



Lei das Comunicações Eletrónicas



Pode contratar serviços de comunicações eletrónicas pelo telefone?

Sim, porém é necessário considerar que:

Quando o primeiro contacto telefónico partir do operador, o consumidor só fica vinculado depois de assinar a oferta ou enviar o seu consentimento escrito ao operador.

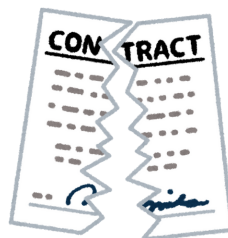
A situação difere nos casos em que o primeiro contacto telefónico seja efetuado pelo próprio consumidor.



Quais os valores a pagar se cancelar o contrato antes de findar o período de fidelização?

Nos contratos celebrados a partir de 14 de novembro de 2022, os encargos para os consumidores, decorrentes do cancelamento do contrato por sua iniciativa, durante a fidelização, não podem exceder o menor dos seguintes valores:

1. Proporcional do valor da vantagem recebida;
2. Percentagem das mensalidades vincendas (em regra):
 - 1.º ano: 50% das mensalidades restantes;
 - 2.º ano: 30% das mensalidades restantes.



Pode resolver o contrato sem penalização por incumprimento da fidelização?

Enquanto consumidor, pode resolver (cancelar) o contrato sem penalização, nos seguintes casos:

Alteração permanente de residência

(para zona onde operador não assegure o serviço)

Emigração

(mudança imprevisível de habitação permanente);

Desemprego motivado por despedimento

(por iniciativa do empregador e com perda de rendimento)

Incapacidade para o trabalho

(com perda do rendimento mensal disponível igual ou superior a 20%)

