

NOS: Se é cliente já pode abandonar o contrato sem custos

Date : 8 de Agosto de 2017

Cumprindo uma determinação da ANACOM, a NOS está já avisar os seus clientes que estes têm duas semanas para decidirem se querem rescindir os seus contratos.

Como é do conhecimento de todos, as operadoras de telecomunicações, no final do ano, [procederam a um aumento dos preços dos seus serviços](#) sem avisar os seus clientes. A ANACOM, depois de inúmeras queixas recebidas, decidiu impor “medidas corretivas” às operadoras MEO, NOS, Vodafone e NOWO. A NOS está já a cumprir essa medida corretiva.

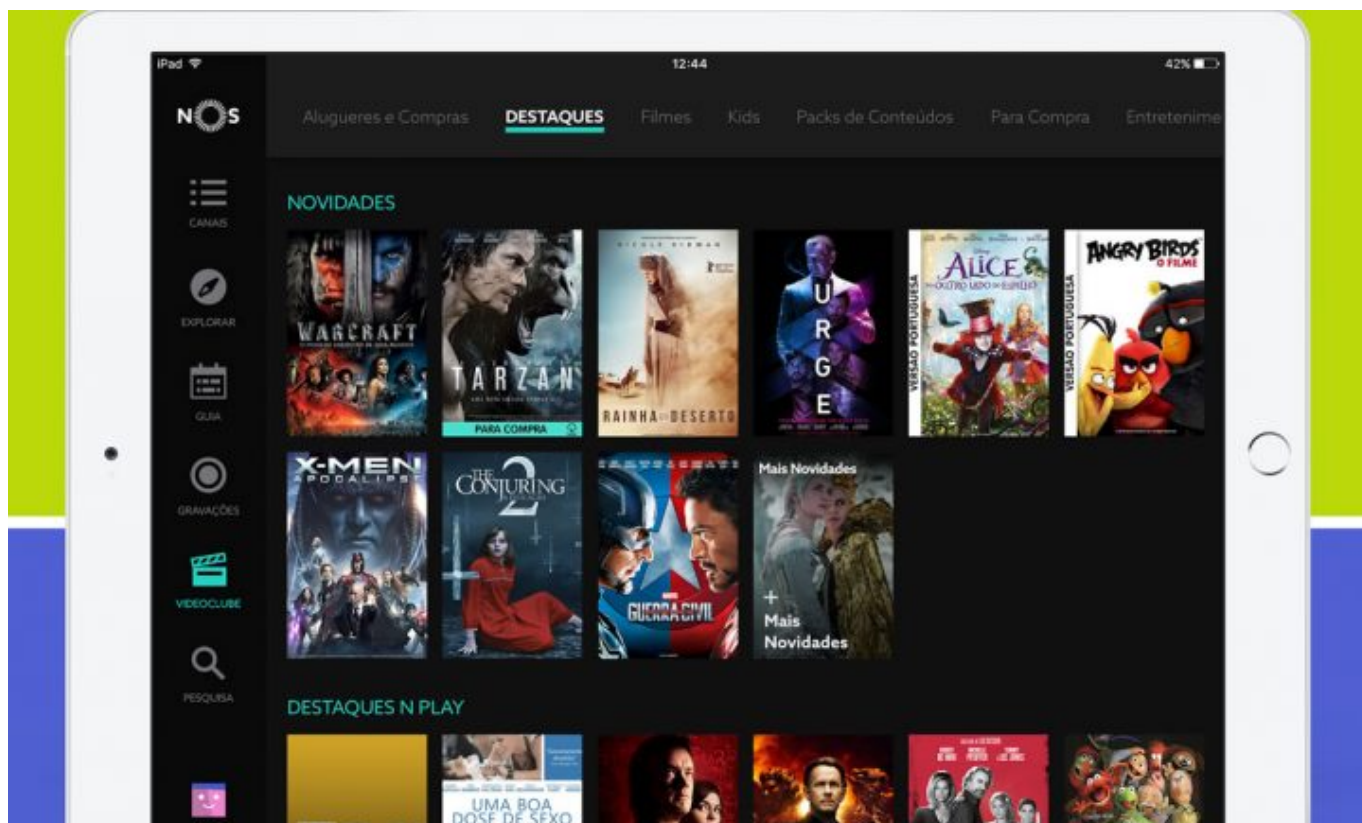
A ANACOM anunciou há duas semanas penalizações às operadoras que no final do passado ano subiram os preços dos seus serviços **sem informar os clientes**. As regras são claras sobre fidelizações, as alterações de condições davam o direito de rescindir os contratos sem custos, mesmo estes estando dentro do período de fidelização.

Uma vez que não houve aviso, os clientes não puderam agir em tempo útil. Assim a ANACOM deu duas opções às empresas: ou facilitavam a saída dos clientes dos seus serviços sem exigir compensações, ou repunham os preços anteriores.

Neste contexto, a ANACOM, por decisões de 17 de março de 2017 [...] determinou, correndo agora o período de audiência prévia daqueles operadores, a adoção de medidas corretivas que envolvem o envio de novos avisos aos assinantes e informando

sobre a concessão de novo prazo de rescisão sem encargos ou, em alternativa, a reposição das condições contratuais existentes antes daquelas alterações.

A NOS, em seguimento destas opções, tomou a decisão de possibilitar aos clientes a cessação dos seus contratos. Numa comunicação enviada aos clientes por e-mail, na passada sexta-feira 4 de agosto, a operadora de telecomunicações informou os clientes que têm até 19 de agosto para decidir se querem cessar os contratos de telecomunicações “sem qualquer encargo”.



Mas quais os contratos abrangidos?

Em causa estão alterações de contrato “que se verificaram em 01-12-2016” e não foram “precedidas de uma comunicação que desse integral cumprimento” à legislação em vigor, como pode ser visto no email enviado pela empresa:

“Por não lhe ter sido transmitida informação sobre o seu direito de rescindir o contrato sem qualquer encargo em caso de não aceitação dessas alterações, é-lhe agora conferido prazo até 19-08-2017 para poder rescindir o seu contrato sem qualquer encargo, caso não aceite as referidas alterações contratuais”,

Junto a esta comunicação está um link que remete o cliente para uma página onde terá mais informação sobre o tarifário e informação extra detalhada.

ANACOM atua em conformidade

Esta decisão da ANACOM surge na sequência de um número elevado de “reclamações sobre a alteração das condições dos contratos de prestação de serviços de comunicações eletrónicas levada a cabo por quatro operadores”. Como se pode ler no comunicado da entidade "[Medidas corretivas relativas a alterações contratuais](#)".

No referido comunicado de 24 de julho, em que divulgou a medida aplicada, a ANACOM menciona os quatro operadores de telecomunicações – NOS, MEO, Vodafone e NOWO –, contudo a entidade refere que as infrações não foram praticadas por todas as empresas em igual medida, nem quanto ao tipo de procedimentos, nem quanto ao número de clientes afetados:

<https://pplware.sapo.pt/informacao/rescisoes-contratos-baixa-precos-nas-telecomunicacoes/>

Se é um caso abrangido tome a sua decisão, se não é, informe quem possa beneficiar desta decisão agora disponibilizada pela NOS.