

O QUE SÃO OS SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO?

Você provavelmente já recebeu em seu celular algum SMS parecido com este:
“Contrate agora o XXXXXX. Envie a palavra XXXX para o número XXXX”.

Essa mensagem lhe propôs contratar um **Serviço de Valor Adicionado (SVA)**. Ao contrário das chamadas telefônicas ou da conexão de dados, os serviços de valor adicionado não são considerados serviços de telecomunicações.

Há uma variedade muito grande de SVAs sendo oferecidos no mercado, em quase todos os serviços de telecomunicações, mas em especial na telefonia móvel. Entre os SVAs mais comuns estão toques de celular diferenciados, notícias enviadas por SMS, músicas e antivírus.



Como saber se estou sendo cobrado por SVAs?

Essa informação pode ser obtida pelo espaço reservado ao consumidor no *site* da operadora (acesso com login e senha), pela conta ou pelos canais de atendimento da prestadora.



Não quero o SVA. O que faço?

Procure os canais de atendimento da prestadora e peça o cancelamento do serviço.



Serei ressarcido por um SVA que foi cobrado sem meu consentimento?

Você tem direito a receber em dobro o valor pago indevidamente, com juros e correção monetária. Se você reclamou na prestadora e em 30 dias não obteve resposta, a empresa é automaticamente obrigada a fazer a devolução.

Muitos SVAs são vendidos por meio de mensagens no celular (SMS). Assim, sempre que receber uma mensagem oferecendo um SVA, procure conhecer exatamente as condições da oferta, como preço, duração, formas de cancelamento etc.

Até mesmo na Internet é possível encontrar sites que oferecem jogos ou outras facilidades e que podem ser cobrados em sua conta ou em créditos. Assim, antes de fornecer o seu número, busque saber se está contratando um SVA e conheça as condições comerciais.

