

COMO IDENTIFICAR COBRANÇA ERRADA



Você desconfia que está pagando mais do que deveria no serviço de telefone, internet ou TV por assinatura? Veja como descobrir.

Conta

Verifique na sua fatura quais serviços estão sendo cobrados. Essa descrição tem que estar clara.

Seus documentos

Compare se o serviço descrito na fatura é o mesmo que está previsto no seu contrato, plano de serviço ou contrato de fidelização.



Confira preços e serviços

Verifique se o aumento do valor da sua fatura está ligado a algum reajuste, valor de manutenção ou aquisição, multa, término de promoção ou qualquer outro item previsto no seu contrato, plano de serviço ou contrato de fidelização.

Relatório detalhado

Verifique no relatório detalhado a descrição dos serviços e facilidades cobrados. A prestadora deve fornecer esse relatório de forma gratuita para os últimos seis meses de serviço prestado. O relatório detalhado deve estar disponível no espaço reservado ao consumidor no *site* da prestadora ou ser enviado de forma impressa, mediante solicitação do consumidor.



E o consumidor de celular pré-pago, que não recebe fatura mensal? Como faz?

Você consegue acompanhar pelo espaço reservado ao consumidor quais serviços estão sendo cobrados e quanto cada um deles está consumindo dos seus créditos. Lá você também pode ter acesso ao relatório detalhado dos serviços prestados nos últimos seis meses.

Saiba que:

- 1** Os documentos que o ligam à prestadora devem informar claramente todos os preços e tarifas, com ou sem promoção, data do reajuste, condições de uso e preço após término da franquia, multas e qualquer outro item que gere cobrança. Por isso, ao contratar, exija da prestadora a cópia do contrato, do plano de serviços e do contrato de fidelização.
- 2** Todas as suas contratações – feitas por telefone, por envio de mensagem, pela internet ou na loja – devem estar registradas no espaço do consumidor.
- 3** A prestadora não pode cobrar por serviços que o consumidor não autorizou previamente.