

SERVIÇOS ADICIONAIS: REGRAS E DIREITOS DO CONSUMIDOR

Se você quer contratar serviços adicionais pelo celular, internet ou telefone fixo, como horóscopo, jogos, músicas, toques de telefone diferenciados, notícias enviadas por SMS, antivírus, entre outros, fique atento aos seus direitos!

Quando a prestadora pode cobrar por um serviço adicional:

Esse tipo de serviço só pode ser cobrado pela prestadora se o consumidor autorizar, prévia e expressamente, que eles sejam prestados.

Como adquirir um serviço adicional:

É comum que serviços adicionais sejam oferecidos via SMS, por meio de pop-ups que aparecem na tela de celular ou do computador do consumidor, por mensagem de voz ou ainda por meio de ligação quando o consumidor vai efetuar uma recarga ou consultar saldo.

Conheça as condições comerciais:

Se você tem interesse em contratar um serviço adicional, procure conhecer exatamente as condições de oferta, como preço, duração e formas de cancelamento.

Onde conferir serviços adicionais já contratados:

Acompanhe pela internet todos os serviços (de telecomunicações ou adicionais) que você utilizou nos últimos seis meses. É só entrar no site da prestadora e acessar (usando login e senha) o espaço reservado ao consumidor. Lá você vai encontrar o seu relatório de consumo, que especifica detalhadamente o que você contratou e por quanto.

Quando a prestadora cobra por um serviço adicional que você não contratou.

Caso você receba na sua fatura alguma cobrança de serviço adicional ou tenha tido crédito consumido por um serviço adicional não contratado, procure os canais de atendimento da prestadora e peça o seu cancelamento. Você tem direito a **receber em dobro** por aquilo que foi **cobrado e pago indevidamente**.



Os Serviços de Valor Adicionado (SVA) **não são serviços de telecomunicações**. Eles são opções agregadas a uma rede de telefonia, mas que vão além das funcionalidades básicas de voz e SMS. Para relembrar, veja o Anatel Explica #32.