



## CONSULTÓRIO DO CONSUMIDOR / DECO

***"O meu operador está cobrar-me €1,00 pela fatura em papel, o que devo fazer?"***

### **A DECO INFORMA...**

Apesar de a DECO ter considerado ilegal a cobrança de fatura em papel e a recomendação do regulador do setor, a Anacom, dar razão ao entendimento da defesa do consumidor, desde 1 de abril que a cobrança pela emissão de faturas em papel avançou.

Mais de dois milhões de consumidores podem estar a ser lesados pela cobrança ilegal da fatura em papel. É importante dar a conhecer à Anacom a verdadeira dimensão do problema.

Qualquer operador de telecomunicações que, de forma unilateral, decida cobrar pela emissão de faturas em papel está a desrespeitar a lei e a violar o direito à informação, que é uma das bases das relações de consumo. Sobretudo quando está em causa um serviço público essencial, como é o caso das telecomunicações. Os consumidores devem ter liberdade para escolher como querem receber as faturas, sem serem penalizados pelo tipo de suporte escolhido.

A DECO considera também que a cobrança pelo envio de faturas em papel é discriminatória para os consumidores mais vulneráveis, como os idosos. Além disso, a fatura constitui uma

obrigação fiscal, cujos encargos não são da responsabilidade do cliente.

As alterações às condições contratuais devem ser comunicadas aos clientes com 30 dias de antecedência, dando-lhes assim a possibilidade de rescindirem o contrato sem penalizações, caso não aceitem as novas condições. A cobrança pelas faturas em papel enquadra-se neste cenário: é uma alteração unilateral ao contrato e implica custos adicionais.

Os consumidores que não queiram aceitar as soluções propostas, pagar pelas faturas em papel ou aderir à fatura eletrónica podem reclamar ou solicitar a mediação da DECO para impugnar este novo custo, pelo menos, durante o período de fidelização, ou rescindir o contrato. Nesse caso, serão indicadas quais as melhores alternativas e os passos a dar.

DECO-Delegação Regional do Algarve