



## *Dicas rápidas*

### *"Imposição de serviços" de telefonia celular*

#### *O que é a "imposição de serviços" nas contas de telefonia celular?*

As contas de telefone celular podem ser longas e detalhadas, mas é importante que você leia a sua conta todos os meses, para saber o que lhe está sendo cobrado e por quem. Algumas operadoras de telefone celular incluem cobranças de terceiros por produtos ou serviços adicionais, como aplicativos que você tenha eventualmente adquirido. Às vezes, no entanto, essas cobranças não são autorizadas, constituindo uma prática denominada "imposição de serviços". Essas cobranças adicionais são frequentemente rotuladas como "serviço premium" ou algo semelhante, e podem consistir em valores menores do que \$10, passando então despercebidas. Esses serviços podem fornecer, por exemplo, fatos anedóticos cotidianos ou informações de horóscopo através de mensagens de texto. De acordo com a Federal Trade Commission (Comissão Federal do Comércio dos EUA), muitos consumidores denunciam o recebimento de uma mensagem de texto informando sobre uma assinatura que eles nunca solicitaram.

#### *Como contestar cobranças não autorizadas*

- **Leia sempre a sua conta de celular:** É importante que você leia a sua conta todos os meses, para ter certeza dos serviços que você está pagando. Se você achar na sua conta uma cobrança que pareça fora de contexto ou que você não entende, ligue para a sua operadora de telefonia celular para questioná-la. Se a cobrança for por um serviço que você não usou nem solicitou, certifique-se de que a operadora a remova a cobrança da sua conta. A sua conta deve incluir informações sobre como contestar erros nela contidos. Ao contestar uma cobrança, é sempre uma boa ideia enviar logo depois um e-mail solicitando confirmação de recebimento ou uma carta registrada. Esses recibos serão o seu comprovante de que a operadora recebeu o seu e-mail ou a sua carta. Você deve conservar cópias de todos os documentos relacionados com a contestação.
- **Apresente uma reclamação:** Se você tem problemas com uma operadora de telefonia celular que adiciona continuamente à sua conta cobranças de terceiros ou outros serviços não solicitados, você pode apresentar uma reclamação junto à Federal Trade Commission (FTC) visitando o site de reclamações da FTC em <https://www.ftccomplaintassistant.gov> ou ligando para o número 1-877-FTC-HELP (1-877-382-4357).

#### *Dicas para impedir a "imposição de serviços"*

- **Pare e pense duas vezes:** Antes de participar de uma promoção "gratuita", ligar para um número desconhecido para reivindicar um prêmio "gratuito" ou se inscrever em um clube "gratuito", pare e pergunte a si mesmo o que você realmente sabe sobre a pessoa que você está contatando, sobre o serviço que está sendo oferecido ou sobre a promoção da qual você pretende participar. Às vezes parece que você está se inscrevendo em um concurso "gratuito" ou em um clube "gratuito", mas ao ler as letras miúdas, você poderá constatar que na verdade você está se inscrevendo em uma assinatura paga para um determinado serviço. Antes de ligar para um desses números, você deve sempre pensar melhor e tentar saber mais sobre a oferta. Ao ligar para esses números ou fornecer o seu número para essas solicitações, você poderá estar se inscrevendo em programas e serviços não desejados que mais tarde irão aparecer na sua conta de telefonia celular.
- **Bloqueie as cobranças de terceiros:** É possível que a sua operadora lhe permita bloquear as cobranças de terceiros. Isso pode ser particularmente útil se houver outras pessoas na sua conta, menores de idade, por exemplo. Confira a sua conta ou ligue para a sua operadora para obter mais informações.

#### *Recursos: Mais informações sobre cobranças não autorizadas*

- Há diversos recursos úteis sobre imposição de serviços e contas de telefonia celular à disposição no site da Federal Trade Commission, em: <http://www.consumer.ftc.gov/articles/0183-mystery-phone-charges>.

- Para obter mais informações, entre em contato com a Unidade de Assistência ao Consumidor do Escritório do Procurador-geral ligando para o número 860-808-5420.

Última atualização: 29 de outubro de 2014