

## 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.