

SUMÁRIO DA CONTRATAÇÃO



Sabia que a prestadora deve te entregar um resumo da contratação antes de você fechar negócio e, de fato, contratar o serviço? Esse documento - mais conhecido como **Sumário da Contratação** - é elaborado pela prestadora com as principais informações do serviço contratado.

O sumário explica em poucas palavras e de forma objetiva o que o consumidor está contratando. O objetivo principal é garantir que todas as informações relativas ao serviço estejam claras antes de o contrato ser assinado.

O Sumário da Contratação não substitui o contrato nem o plano de serviço, que devem ser entregues ao consumidor no momento da contratação e disponibilizados no espaço reservado ao consumidor, no site da prestadora.

Se você mudar de plano ou aderir a alguma promoção, também tem direito ao documento. Sempre que houver a alteração das condições da contratação (de promoção, plano de serviço ou oferta), a operadora deve disponibilizar novo sumário.

E se eu contratar pelo telefone?

Nesse caso, o atendente tem que ler o sumário para o consumidor antes de concluir o processo de contratação.

E se eu contratar pela internet?

No caso de contratação pela internet, a prestadora deve exibir para o consumidor as informações do sumário antes de efetivar a contratação.

Fique ligado! Serviço pré-pago também tem sumário. No momento da habilitação do chip pré-pago pelo atendimento telefônico, a prestadora deve disponibilizar um áudio com as informações do sumário do contrato.

Veja quais informações estão obrigatoriamente no Sumário da Contratação:

- Valores que serão cobrados, com e sem promoção;
- Período promocional;
- Data e regras de reajuste;
- Eventuais valores cobrados a título de aquisição, instalação e manutenção dos serviços e equipamentos;
- Restrições à utilização do serviço;
- Limites de franquia e o que acontece depois que ela acaba;
- Velocidades mínima e média de conexão;
- Viabilidade de imediata instalação, ativação e utilização do serviço;
- Existência de fidelização e prazo e multa aplicáveis no caso de rescisão do contrato.



Atenção!

Para ajudar o consumidor a contratar serviços de telecomunicações de forma consciente, a Anatel elaborou uma cartilha chamada "Dicas de Contratação". Ela ajuda o consumidor a fazer perguntas sobre os principais pontos do contrato. Assim, quando for contratar um serviço de telecomunicações, veja o formulário no Portal do Consumidor da Anatel e faça uma contratação segura.