

A consumidora recorreu ao CIAC, apresentando uma reclamação contra a uma empresa de telecomunicações, após ter sido contactado no seu domicílio por angariador ao serviço da empresa, sem ser a seu pedido.

Na sua reclamação mencionou que, o angariador em causa disse ter um telefone portátil para lhe oferecer e também melhores condições do que aquelas que a PT, operadora da qual é cliente, lhe dá. Foi-lhe garantido que tratariam de resolver o contrato com a PT, sem qualquer incómodo.

O telefone foi-lhe entregue mediante o pagamento de €10, sem que lhe tenha sido dado o respetivo documento de quitação. Foi-lhe dito também que na caixa do telefone ficaria cópia do contrato que acabou por assinar.

Após o vendedor ter ido embora, o consumidor pretendeu ler o contrato, mas constatou a sua inexistência.

Preocupado, uma vez que era cliente de outra operadora há muitos anos, e após reflexão, decidiu que queria anular o contrato, desconhecendo porém como o fazer, uma vez que não lhe foi deixada cópia do mesmo, desconhecia por completo as cláusulas.

Com esse propósito contactou o CIAC que lhe prestou a ajuda necessária à resolução do contrato assinado, tendo o consumidor formalizado esse pedido à empresa, através de carta registada e com aviso de receção, dentro do prazo de 14 dias, tal como a lei estipula.

Paralelamente, apresentou a sua reclamação neste centro, que iniciou o processo de mediação, cuja pretensão, além da resolução contratual, era também, o reembolso do valor cobrado pelo equipamento, ou seja, €10.

Passado pouco tempo, a empresa apresentou a sua resposta confirmando terem sido atendidas as pretensões do consumidor, anulando o contrato em causa e devolvendo o valor envolvido.