

A consumidora dirigiu-se ao CIAC e apresentou reclamação contra um Serviço de Televisão por Cabo.

Da mesma fez constar que, na sequência de insatisfação provocada pela má resolução de um problema, pelos técnicos ao serviço da entidade reclamada, solicitou o cancelamento do serviço, cumprindo as indicações prestadas por funcionário da empresa.

No entanto, e apesar do rigoroso cumprimento das condições contratuais referentes ao cancelamento do serviço, a consumidora recebeu uma comunicação da empresa a solicitar o pagamento dos seus serviços.

A consumidora contactou a entidade reclamada de forma a esclarecer o assunto, uma vez que não existiam quaisquer valores em dívida.

Porém, não obstante os esclarecimentos por si prestados à empresa, a consumidora continuou a receber mensagens escritas, telefonemas e, finalmente, uma factura no valor de €328,77 para pagar, o que deu azo à sua reclamação neste Centro.

O CIAC contactou a entidade reclamada através de ofício, dando-lhe conta da reclamação da consumidora. Passados 10 dias, a empresa respondeu favoravelmente à consumidora, tendo apresentado um pedido de desculpas e emitido uma nota de crédito no valor da factura reclamada, não tendo esta que pagar nada.