

A consumidora, cliente de uma empresa de Televisão por Cabo, recebeu algumas faturas onde vinha mencionado “consumos tv” que curiosamente apenas se verificava a dia 17, tendo o mesmo sucedido três meses seguidos.

O valor discriminado nesse item era de €5. Desconhecendo a que se referia esse produto e, conseqüentemente, esse pagamento, contactou telefonicamente o apoio ao cliente da entidade.

Na seqüência desse contacto, foi informada de que a situação já se encontrava regularizada, e que na próxima fatura teria um crédito de €5 respeitante ao mês em que reclamou.

Durante algum tempo a faturação foi normal, de acordo com o contratado. Porém, voltou a suceder a mesma situação, com a diferença de que desta feita esse serviço veio mencionado a dia 1. Ainda assim, decidiu pagar a fatura, incluindo €5 de um serviço que não utilizou, nem subscreveu.

Decidiu também formalizar a sua reclamação junto deste CIAC que iniciou o processo de mediação.

A entidade reclamada respondeu, agradecendo a participação e devolvendo os €5 de “consumos adicionais” do serviço de televisão que a consumidora não solicitou, nem utilizou.