

15.NOVEMBRO.2018

A DECO tem recebido várias reclamações por parte de consumidores clientes da operadora NOWO, pela indisponibilidade do canal Sportv, sem que, tenham recebido qualquer aviso prévio. Para muitos, o acesso ao referido canal foi considerado essencial no momento da adesão ao contrato.

Ao contactarem a empresa, os consumidores foram informados que caso rescindissem o contrato poderiam vir a ser penalizados pelo incumprimento do período de fidelização. A operadora tem sugerido aos consumidores, como forma de compensação, aderirem a novos serviços, nomeadamente, outros canais, sem qualquer custo adicional.

Entende a DECO que esta situação coloca em causa os direitos e legítimos interesses dos consumidores, uma vez que a contratação do referido canal, enquanto serviço adicional, se revelava essencial no interesse em contratar com a operadora, pelo que não pode o consumidor ser prejudicado se a sua opção for a de cancelar o contrato.

A mais recente alteração legislativa à Lei das Comunicações Electrónicas obriga a que qualquer alteração ao contrato seja comunicada ao consumidor, sendo que, caso este não aceite, poderá resolver o contrato, sem que lhe seja aplicável qualquer penalização.

A DECO pede a todos os consumidores que lhe façam chegar as suas reclamações. Para garantir a sua resolução e proteger os consumidores irá alertar a ANACOM para esta situação e contactar a operadora com vista a obtenção de soluções.