⇨ ⇨ ⇨ Oito dicas que você deve saber ⇦ ⇦ ⇦

1. *Seja esperto(a) na compra de serviços a serem cobrados na sua conta de telefone.*

Sua companhia de telefone pode permitir que você compre itens ou serviços (por exemplo, aplicativos ou planos de longa distância) de outras companhias e fature-os na sua conta de telefone. Estes são chamados de serviços de terceira parte.

Antes de comprar, tenha certeza de que você entende o que está comprando, o preço e quaisquer condições estabelecidas. Descubra se será uma compra única ou contínua com pagamentos mensais.

Quando você estabelecer seu serviço telefônico, a sua companhia de telefone deve explicar que você pode bloquear a maioria das cobranças de terceiras partes que possam aparecer na sua conta.

2. *Procedimentos seguros para a compra de serviços com seu telefone celular.*

Comprar serviços com seu telefone celular pode ser tão simples como selecionar um aplicativo de um mercado online e pressionar a palavra "comprar".

a. Antes de comprar, siga atentamente as instruções e role a tela inteira para ler todas as informações.

b. Após pressionar "comprar", pode lhe ser perguntado novamente se você quer comprar o produto, ao responder a algum tipo de confirmação do pedido.

c. Teste o seu serviço recém-comprado assim que for possível e certifique-se de que está cobrado corretamente na sua conta de telefone seguinte.

3. *Comprando serviços pela Internet*

Alguns itens podem ser pedidos pela Internet e cobrados na sua conta de telefone. Entenda o que você está comprando e a que preço antes de comprar.

4. *Permitindo que outras pessoas comprem serviços com o seu telefone*

Você pode ser responsável por cobranças se você deixar alguém (inclusive uma criança) usar seu telefone celular para comprar alguma coisa. Se você não quiser que outra pessoa faça compras com seu telefone, certifique-se de avisar para que ninguém compre nada com seu telefone.

5. *Verifique a sua conta para ter certeza de que todas as cobranças foram autorizadas.*

Quando você receber a sua conta telefônica, verifique se você foi cobrado(a) por serviços de terceiras partes. Se você foi, certifique-se de que os serviços foram solicitados por você ou por alguém que você tenha autorizado. Certifique-se de ter sido cobrado corretamente. Se você não os autorizou, entre em contato com sua companhia telefônica imediatamente.

6. *O que fazer se houver uma cobrança não autorizada na sua conta* – "Cramming"

Uma cobrança não autorizada na sua conta é chamada *"Cramming"*. Entre em contato com sua companhia telefônica imediatamente se houver uma cobrança na sua conta que não tenha sido autorizada nem por você e nem por usuários aprovados. Diga à companhia que cobranças você está contestando. Se você possui mais de um número de telefone na sua conta, identifique em qual foi feita a cobrança.

Peça à sua companhia telefônica para verificar suas contas anteriores para determinar quando apareceu a primeira cobrança. Peça à companhia telefônica para creditar a cobrança não autorizada correspondente a cada mês que ela foi cobrada.

Discuta também as suas opções de bloqueio com a sua companhia telefônica.

A sua companhia telefônica tem 30 dias para creditar a sua conta pelas cobranças contestadas ou verificar se a cobrança foi autorizada. Se a sua companhia telefônica concordar em lhe dar um crédito, verifique a conta seguinte para ter certeza de que aparece o crédito integral.

Se a companhia não concordar em remover a cobrança, entre em contato com a Comissão de Utilidades Públicas da Califórnia – *"California Public Utilities Commission"* (CPUC) para obter ajuda; ligue para 800-649-7570, ou preencha um formulário de reclamação nos sites da CPUC, em: www.calphoneinfo.com ou www.cpuc.ca.gov.

7. *Você pode bloquear cobranças para que elas não apareçam na sua conta.*

Todas as companhias telefônicas devem oferecer bloqueio gratuito da maioria das cobranças de terceiras partes. Se você as bloquear, você ainda pode usar seu telefone, mas não para comprar itens de terceiras partes e faturá-los na sua conta.

Ligue para sua companhia ou verifique seu site a respeito de procedimentos de bloqueio. Se você possui mais que um telefone celular cobrado no seu plano, você precisa dizer à companhia que telefone ou telefones você quer que sejam bloqueados.

8. *O que fazer se você possui serviço de celular pré-pago ou pago antecipadamente.*

O serviço de celular pré-pago ou pago antecipadamente opera de maneira diferente de outros tipos de serviços de celulares. Alguns deles requerem que você deposite dinheiro em uma conta especial para tais compras. Entre em contato com sua companhia para obter detalhes.

Contestando cobranças de terceiras partes

Se você está contestando cobranças de terceiras partes na sua conta de telefone, ligue para a sua companhia telefônica imediatamente. A sua companhia telefônica examinará as cobranças para você sem reportá-lo(a) à companhia que as colocou na sua conta.

Enquanto a sua companhia telefônica estiver investigando as cobranças, você não tem que pagá-las. Não serão cobradas taxas de atraso de pagamento por elas e seu crédito não será afetado.

calphoneinfo
California's Consumer Education Initiative

CalPhoneInfo é patrocinada pela Comissão de Utilidades Públicas da Califórnia com o apoio das companhias de telecomunicações e organizações de consumidores.

Para obter mais informações sobre serviços de telecomunicações, visite os seguintes sites:

www.calphoneinfo.com
www.cpuc.ca.gov
www.fcc.gov

Se você precisar de ajuda com uma contestação sobre seu serviço ou conta de telecomunicações, primeiro, entre em contato com sua companhia telefônica. Se o seu problema não for resolvido, ligue para a Agência de Assuntos do Consumidor da CPUC ou use seu formulário eletrônico para reclamações:

800-649-7570
www.cpuc.ca.gov
www.calphoneinfo.com

Protect Yourself from Unauthorized Third Party Charges "Cramming" - August 2011 - Portuguese

Como se proteger de cobranças não autorizadas de terceiras partes

Aprenda como comprar serviços a serem cobrados no seu telefone e como contestar quaisquer cobranças não autorizadas.