

## O que fazer se houver uma cobrança não autorizada na sua conta

- Entre em contato com a sua companhia telefônica imediatamente se houver uma cobrança na sua conta que não tenha sido autorizada nem por você e nem por usuários aprovados. 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.



### California Public Utilities Commission

### Telecommunications Education and Assistance in Multiple-Languages (TEAM) Program

[www.cpuc.ca.gov/team-and-changes](http://www.cpuc.ca.gov/team-and-changes)

[cabteamandchanges@cpuc.ca.gov](mailto:cabteamandchanges@cpuc.ca.gov)

If you are not able to resolve  
your dispute with your service provider,  
call the Consumer Affairs Branch  
(800) 649-7570

## Cobranças não autorizadas de “terceiras partes”

COMISSÃO DE  
UTILIDADES  
PÚBLICAS DA  
CALIFÓRNIA





## Dicas que você deve saber

### 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 “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.

### 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.

## Cobranças não autorizadas de “terceiras partes”

### Permitindo que outras pessoas comprem serviços com o seu telefone

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

### 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 o seu telefone, mas não para comprar itens de terceiras partes e faturá-los na sua conta. Ligue para a sua companhia ou verifique o 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.

### 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.

### 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.



### 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”.

- Antes de comprar, siga atentamente as instruções e role a tela inteira para ler todas as informações.
- Após pressionar “comprar”, pode lhe ser perguntado novamente se você quer comprar o produto, ao responder a algum tipo de confirmação do pedido.
- Teste o seu serviço recém-comprado assim que for possível e certifique-se de que está cobrado corretamente na sua conta de telefone seguinte.