

## O que são os cartões telefônicos pré-pagos?

Os cartões telefônicos pré-pagos são comumente utilizados para fazer ligações telefônicas interurbanas ou internacionais. Seu custo varia, assim como o tempo disponível de conversação que eles oferecem e até mesmo as suas taxas. Alguns são feitos para ligações para locais específicos. Os cartões pré-pagos podem ajudá-lo a economizar dinheiro, mas você deve ter certeza de estar comprando um cartão aproveitável.



Se precisar de ajuda com uma disputa sobre o seu serviço ou conta de telecomunicações, primeiro entre em contato com a sua companhia telefônica. Se o seu problema não for resolvido, você pode apresentar uma queixa pela rede no site: [www.calphoneinfo.com](http://www.calphoneinfo.com) ou ligar para **Secção de Assuntos do Consumidor e Linha Direta de Fraude dos Serviços Públicos : 1(800) 649-7570**



CPUC

## Cartões Telefônicos Pré-pagos

COMISSÃO DE  
SERVIÇOS  
PÚBLICOS DA  
CALIFÓRNIA





## Como funcionam os cartões telefônicos pré-pagos?

Existe um número de discagem gratuita impresso no cartão ou na sua embalagem para o qual você liga. Quando estiver conectado, digite o Número de Identificação Pessoal (PIN) e o número do telefone para o qual você deseja ligar. Taxas de serviço ou outras taxas podem ser deduzidas no começo da ligação. Quando você começa a falar com a pessoa para a qual você telefonou, os minutos ou as taxas de utilização são deduzidas do cartão.

## Cartões Telefônicos Pré-pagos

### O que devo procurar?

O cartão ou sua embalagem devem fornecer:

1. O nome da companhia e um número de discagem gratuita do serviço de atendimento ao cliente.
2. A data de vencimento para que você tenha certeza de não estar comprando um cartão que vai expirar antes de poder utilizá-lo. Cartões sem data de vencimento são válidos por, no mínimo, um ano após você tê-lo comprado, se houver um saldo remanescente no cartão. Alguns cartões não expiram e você pode adicionar mais tempo (“recarga”) a eles. O cartão será válido por um ano após ter sido recarregado.
3. Uma explicação do que será cobrado e os termos e condições para a utilização do cartão. Alguns cartões cobram uma quantia mínima para cada ligação. Outros cartões podem ser válidos para apenas uma ligação. Se esta ligação durar apenas alguns minutos, você perderá o resto dos minutos pelos quais você pagou.

### O que posso fazer se o cartão não funcionar conforme prometido?

Guarde o cartão. Ele pode conter informações que a companhia ou a Comissão de Utilidades Públicas da Califórnia precisa para ajudá-lo a obter um reembolso. Providências que você pode tomar:

1. **Telefonar:** Telefone para o número de serviço de atendimento ao cliente que veio com o cartão, explique seu problema e peça um reembolso.
2. **Devolução:** Leve o cartão telefônico ao local onde você o comprou e peça o reembolso.
3. **Queixa:** Se você ainda tiver um problema, apresente uma queixa\* junto ao Gabinete para Assuntos dos Consumidores da Comissão de Utilidades Públicas da Califórnia:

-Telefonar: 800-649-7570.

-Queixas online:

<https://ia.cpuc.ca.gov/cimsapp/>  
(disponível em [at www.calphoneinfo.com](http://www.calphoneinfo.com)).

\* *Anexe uma cópia do cartão (frente e verso) à sua queixa.*



### O que devo considerar ao comprar um cartão?

Alguns cartões deduzem muitas taxas, deixando-o com menos tempo de conversação do que você esperava. Portanto, você precisa prestar atenção ao selecionar um cartão. Para ajudá-lo a decidir, pergunte a seus amigos e familiares que cartões eles preferem.

### Fatos importantes a considerar antes da compra:

1. Não compre um cartão sem embalagem.
2. Certifique-se de que o PIN não esteja visível antes de comprar o cartão. Se o PIN puder ser visto, qualquer pessoa pode usar o cartão copiando o PIN e o número de discagem gratuita.
3. A menos que você conheça alguém que possa garantir o cartão, gaste apenas uma pequena quantia no cartão e veja se você gosta do serviço.
4. Pergunte se a loja lhe reembolsará pelo cartão se o serviço telefônico não for satisfatório.