



Exercer nosso direito à comunicação é uma questão de cidadania.

Os serviços de telecomunicações estão entre os que mais geram dúvidas e reclamações. Veja aqui quais são os seus principais direitos. Na primeira parte estão alguns **direitos gerais**, comuns a todos os serviços. Na sequência, os direitos específicos para os serviços de **telefonia fixa, celular e banda larga móvel, internet e banda larga fixa** e **TV por assinatura**.



## DIREITOS GERAIS

**Cumprimento de oferta:** toda publicidade veiculada em jornais, revistas, sites, panfletos, etc, obriga o fornecedor a cumprir o prometido. Caso ele não cumpra, você poderá: 1) exigir o cumprimento forçado da obrigação; 2) optar por outro produto ou prestação de serviço equivalente; 3) cancelar o contrato, com direito à devolução do que foi pago antecipadamente com correção monetária e eventuais perdas e danos. Para garantir esse direito, guarde o anúncio.

**Informação adequada e clara:** na contratação, você tem direito a receber todas as informações sobre o serviço, incluindo especificação de quantidade, características, qualidade, preço, prazos de validade, etc. As informações devem ser corretas, claras e precisas, para que você possa comparar diferentes opções.

**Livre escolha:** você não pode ser induzido ou obrigado a adquirir produtos ou serviços que não sejam de seu interesse como condição para a contratação de outro serviço. Isso é venda casada, e é ilegal.

**Contrato detalhado:** ao contratar um serviço, você tem direito à cópia do contrato detalhando as condições e características do serviço, preços, prazo de vigência, índice de reajuste, periodicidade, fidelidade e outros dados relevantes.

**Dúvidas e reclamações:** as empresas são obrigadas a manter uma central de atendimento ao consumidor para receber e processar solicitações e reclamações. Quando solicitar algo, você deve receber um número de protocolo (anote e guarde-o) que permitirá acompanhar sua solicitação. As ligações telefônicas devem ser gravadas, e você tem

direito a pedir as gravações, bem como o histórico da sua demanda. No atendimento telefônico, a opção de falar com um atendente tem de estar disponível no primeiro menu.

**Prestação de serviço adequada e eficaz:** o serviço contratado deve ser prestado de forma contínua, adequada e eficaz. Cabe à prestadora corrigir defeitos que impeçam a continuidade do serviço, reparar eventuais danos e conceder créditos proporcionais ao tempo em que você ficou sem o serviço.

**Cobrança:** os valores cobrados devem estar de acordo com o plano contrato e com o serviço efetivamente prestado. Se você discordar do valor cobrado, conteste-o perante a prestadora. A empresa tem de emitir nova conta, suspendendo o valor contestado enquanto durar a discussão. Qualquer valor pago indevidamente deve ser devolvido em dobro, com juros e correção monetária.

**Privacidade:** as prestadoras devem respeitar o direito à privacidade dos seus dados, inclusive os que estão nos documentos de cobrança.

#### **Legislação:**

CDC – Código de Defesa do Consumidor - Lei Nº 8.078/90

<http://goo.gl/GhXAL>

Decreto do SAC (Nº 6523/2008) - <http://goo.gl/iH9qf>



# TELEFONIA FIXA

## Contratação

As prestadoras podem comercializar diversos planos, mas são obrigadas a oferecer um plano básico de serviço. As informações sobre os planos devem estar disponíveis no site da operadora, nas lojas e postos de serviço, de modo que você possa comparar as diferentes opções. No contrato devem constar todas as informações sobre o plano escolhido, como estrutura tarifária ou de preços, data de reajuste, condições de utilização de créditos (pré-pagos), etc.

## Fidelidade

É proibida na telefonia fixa.

## Interrupção do serviço

Sempre que o serviço for interrompido para reparos na rede ou outro problema previsível, você deve ser avisado com no mínimo cinco dias de antecedência.

Desde que não seja motivada pelo próprio usuário, você tem direito a receber um crédito proporcional ao período de interrupção. Se a interrupção superar 30 minutos a cada 24 horas, o crédito deve corresponder, no mínimo, a 1/30 do valor da tarifa ou preço de assinatura. O crédito deve ser ativado (pré-pago) e comunicado em até cinco dias ou concedido na fatura seguinte (pós-pago).

Mesmo tendo recebido o crédito, você pode buscar ressarcimento por outros danos pelas vias legais.

## Reparo/manutenção

Solicitações de reparo devem ser atendidas em até 24 horas (usuários residenciais) ou em até oito horas (comerciais). No primeiro caso, o atendimento não pode demorar mais que 48 horas, e no segundo, não mais que 24 horas.

## Alteração nas condições do serviço

Qualquer mudança nas condições do serviço deve ser previamente comunicada a você. Em caso de exclusão de plano (o que não é permitido no caso do plano básico), você tem direito a optar por outro sem cobrança de habilitação ou adesão.

## Portabilidade

Ao mudar de operadora ou de endereço dentro da mesma localidade,

you can keep your number, and there can be no cost if you decide to change providers (who can charge is a provider of destination).

## Reajuste

Prices and tariffs can be adjusted every 12 months, according to the variation of the Index of Telecommunications Services (IST).

## Cobrança

The telephone bill must present clearly and in detail the period of billing, the type and quantity of each service, possible discounts, taxes and charges. You can request the provider to send you, without cost, a detailed bill of local calls, with numbers dialed, date, time, duration and value of calls.

**Contestação** (See Billing, in General Rights)

## Inadimplência

After 30 days of delay in payment, the provider can suspend partially the service. Your phone can be blocked, but you can receive calls and make calls for emergency services and your own provider.

After 60 days, if you don't pay the bill, your service will be completely suspended; and after 90 days, the provider can cancel the contract. In all these situations, you must be notified 15 days in advance. The same applies to the inclusion of your name in default registries (which can only be done after the contract is canceled).

As soon as you clear the debit, the provider must reestablish the service and remove your name from the default registry.

## Cancelamento

You can at any time request the cancellation of the contract with the provider. This request must be effective without cost and immediately by the company, even if the technical processing requires more time. This means that there can be no charges related to calls after this date (see Decree of the SAC).

In prepaid plans, unused credits must be returned within 30 days, in cash or in a deposit in a current account.

### Legislação:

Resolução Anatel N° 426/2005 (Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado - RSTFC) - <http://goo.gl/tsiYK>

Regulamento Geral de Portabilidade - <http://goo.gl/oZmqT>

Plano Geral de Metas de Qualidade da Telefonia Fixa

<http://goo.gl/lvrH1>



# TELEFONE CELULAR E BANDA LARGA MÓVEL

## **Fidelidade**

A prestadora só pode exigir que você fique vinculado ao plano por até 12 meses em troca de algum benefício, como desconto na compra de aparelho ou no próprio serviço. Mas você pode recusá-lo e ser liberado da fidelidade.

## **Interrupção do serviço**

Você pode exigir reparação proporcional ao período da interrupção. Quando for previsível, ela deve ser comunicada ao consumidor no mínimo cinco dias antes.

## **Alteração nas condições do serviço**

Qualquer mudança no seu plano feita pela operadora deve ser comunicada previamente. Você terá no mínimo seis meses para optar por outro plano.

## **Privacidade**

O envio de mensagens publicitárias pela prestadora só é permitido com sua autorização.

## **Reajuste**

Os preços e tarifas só podem ser reajustados a cada 12 meses.

## **Cobrança**

Todos os serviços devem ser descritos de forma detalhada na conta. Para cada chamada deve ser informado: a área de registro de origem/destino; o número chamado; data e horário do início da chamada; duração e valor da chamada, incluindo variação horária.

No pré-pago você pode exigir um relatório detalhado dos últimos 90 dias e seu pedido deve ser atendido em até 48 horas. Outra opção é pedir o envio periódico de relatório detalhado, com frequência igual ou superior a um mês.

Você também pode pedir uma comparação entre o que gastou nos últimos três meses em seu plano e o que pagaria em outros planos. Essa comparação pode ser solicitada a cada seis meses sem nenhum custo.

## **Pós-pago**

Você tem direito a no mínimo seis opções de data para pagamento e sua conta deve chegar com até cinco dias de antecedência.

A prestadora tem até 60 dias, a partir da prestação do serviço, para enviar a você a cobrança. Depois desse prazo, a cobrança deve vir em fatura separada, sem acréscimos, e a forma de pagamento pode ser negociada e até parcelada.

## **Pré-pago**

Quando os créditos ou a sua validade (veja Validade dos créditos, adiante) acabam, a prestadora pode suspender parcialmente o serviço. Será possível só receber chamadas e fazer ligações sem custo. Após 30 dias, o serviço é totalmente suspenso e em mais 30 dias o contrato pode ser cancelado.

Enquanto durarem os bloqueios, você tem de poder fazer chamadas para ativar novos créditos, bem como acessar serviços públicos de emergência.

## **Contestação**

Você pode contestar valores cobrados em até 90 dias, a contar do vencimento da fatura nos planos pós-pagos, e em até 30 dias, a partir do recebimento de relatório detalhado, nos pré-pagos. A prestadora deve responder em até 30 dias, por escrito ou outro meio escolhido por você. Até lá, o pagamento do valor contestado fica suspenso. Em caso de contestação parcial, o restante da fatura deve ser pago no vencimento. O que foi cobrado indevidamente tem de ser devolvido em dobro, com juros e correção monetária, em até 30 dias após a contestação: para pós-pagos, na fatura seguinte ou outro meio que você tenha escolhido; para pré-pagos, por meio de créditos com validade mínima de 30 dias ou outro meio escolhido.

## **Inadimplência**

As prestadoras não podem negar-lhe o serviço se seu nome está em cadastro de inadimplentes. Ela deve indicar-lhe planos pré-pagos e/ou pós-pagos alternativos.

Contas com atraso de 15 dias podem gerar bloqueio de chamadas com custo (será possível só receber chamadas e acessar serviços de emergência). Após 30 dias, o serviço pode ser totalmente suspenso, e 45 depois, o contrato é cancelado. Mas em todas essas situações você deve ser previamente notificado.

Só após o cancelamento do contrato a prestadora pode encaminhar seu nome a sistemas de proteção ao crédito. Deve haver aviso com 15 dias de antecedência.

Se você quitar o débito antes da rescisão do contrato, a prestadora deve

restabelecer o serviço em até 24 horas após a efetivação da quitação.

## **Cancelamento**

Você pode pedir o cancelamento do contrato a qualquer tempo e sem custo, salvo se estiver cumprindo prazo de fidelidade; nesse caso, você deverá pagar multa proporcional ao tempo que falta deste prazo. Seu pedido deve ser efetivado sem custo e imediatamente pela empresa, mesmo que o processamento técnico necessite de mais prazo. Assim, não pode haver cobranças referentes a ligações após esta data (veja Decreto do SAC).

## **Desbloqueio**

Você pode exigir o desbloqueio do aparelho a qualquer momento e sem custo (mesmo que esteja cumprindo prazo de fidelidade).

## **Portabilidade**

Ao trocar de prestadora ou de plano, você pode manter o mesmo número. Só no primeiro caso pode haver cobrança, feita pela prestadora de destino.

## **Validade dos créditos**

Em geral, as opções variam de acordo com o valor da recarga. Mas é obrigatória a oferta de créditos com validade de 90 e 180 dias. Vencida a validade, os créditos são suspensos até a recarga seguinte, voltando a valer pelo mesmo prazo dos novos créditos. Você tem direito de verificar o saldo existente e o prazo de validade, gratuitamente, e em tempo real. As empresas também devem avisar sempre que os créditos ou sua validade estiverem prestes a acabar.

### **Legislação:**

Regulamento do Serviço Móvel Pessoal - Resolução Anatel N° 477/2007 -

<http://goo.gl/PTQBo>

Regulamento Geral de Portabilidade - Resolução Anatel N° 460/2007

(<http://goo.gl/oZmqT>), alterada pela Resolução N° 487/2007

<http://goo.gl/HYgVQ>

Desbloqueio - Súmula N° 8/2010 Anatel - <http://goo.gl/fkIL8>

# INTERNET E BANDA LARGA FIXA

## Interrupção do serviço

Se o serviço for interrompido ou houver perda de qualidade, a prestadora deve descontar da assinatura o valor proporcional ao tempo de interrupção quando este ultrapassar 30 minutos.

Caso a prestadora precise interromper o serviço para manutenção na rede, você tem de ser avisado com antecedência mínima de uma semana, além de ter direito a desconto na assinatura de 1/30 por dia ou fração superior a quatro horas.

Você também tem direito à reparação por danos causados pela interrupção.

## Alteração nas condições do serviço

As prestadoras devem comunicar-lhe, com antecedência razoável, todas as informações relativas a preços, condições de fruição do serviço, bem como qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que o atinja.

## Cobrança (Veja em Direitos Gerais)

## Inadimplência

Assim que o débito for quitado, a prestadora deve providenciar a imediata exclusão do seu nome dos cadastros de inadimplentes.

## Fidelidade e Cancelamento

Você tem direito ao cancelamento imediato do serviço a qualquer tempo e sem custo. Não pode haver cobranças referentes a serviço prestado após esta data (veja Decreto do SAC). Por isso, o Idec entende que a fidelização não é permitida para a banda larga fixa.

Em janeiro de 2010, uma ação civil pública movida pelo Idec contra três operadoras teve decisão liminar favorável à isenção de multa para assinantes que cancelaram o contrato por lentidão no serviço.

### Legislação:

Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia – Resolução Anatel nº 272/2001 - <http://goo.gl/cXnki>



# TV POR ASSINATURA

## **Instalação**

A instalação do serviço deve ser feita na data combinada, não podendo ultrapassar 48 horas do acertado.

## **Fidelidade**

Você deve ter sempre a opção de contratar o serviço sem fidelização. Mas, caso concorde com ela, o período não pode ser superior a 12 meses.

## **Responsabilidade/qualidade do serviço**

A empresa é responsável pela prestação adequada do serviço, incluindo manutenção e substituição de equipamentos que apresentem defeito.

## **Interrupção do serviço**

Se o serviço for interrompido por mais de 30 minutos, você deve ser ressarcido em valor proporcional ao tempo que durar a interrupção. No caso de programas pagos individualmente (pay-per-view), você tem direito a receber de volta o valor integral. A duração da interrupção, o valor e a forma de compensação devem constar da fatura seguinte.

## **Reparo/manutenção**

Manutenções preventivas na rede e alterações de sistema que causem queda da qualidade ou interrupção do serviço devem ser avisadas pelo menos três dias antes. Havendo interrupção, a prestadora deve restabelecer o serviço em até 24 horas, não podendo ultrapassar 48 horas, salvo por motivo de força maior.

## **Alteração nas condições do serviço**

Você tem direito a ser avisado sobre qualquer alteração no plano de serviço com no mínimo 30 dias de antecedência. Caso não concorde, você pode cancelar o serviço gratuitamente. Em caso de retirada de canal do plano contratado, a prestadora deve substituí-lo por outro do mesmo gênero ou conceder desconto, a critério do assinante.

## **Ponto extra**

Pontos extras no mesmo endereço devem exibir a mesma programação do ponto principal, sem custo adicional. Só podem ser cobrados instalação e reparos na rede interna e equipamentos. Uma súmula da Anatel permite que, com o acordo do assinante, seja cobrado aluguel do aparelho receptor de sinal, mas o Idec entende que essa cobrança é indevida.

## Reajuste

A periodicidade e o índice de reajuste devem ser informados e constar do seu contrato.

## Cobrança

Você tem direito a uma fatura de fácil compreensão, contendo todos os dados sobre o serviço prestado.

## Contestação

Caso não concorde com os valores cobrados, você tem 120 dias para contestar. Veja também em Direitos Gerais .

## Inadimplência

Se estiver inadimplente, você deve ser comunicado, por escrito e com no mínimo 15 dias de antecedência, sobre a suspensão do serviço.

Passados 15 dias da suspensão, a prestadora pode cancelar o contrato e incluir seu nome em sistemas de proteção ao crédito após notificar o cancelamento. Feito o pagamento em atraso, a prestadora tem 48 horas para restabelecer o serviço; ou 24 horas a partir da comprovação da quitação ou de erro de cobrança.

## Cancelamento

Você pode cancelar o serviço antecipadamente e sem ônus se a prestadora não cumprir sua obrigação contratual. A opção para cancelamento deve estar disponível nos mesmos canais usados na contratação do serviço (internet, carta, fax, correio eletrônico etc.). Esse cancelamento deve ser efetivado imediatamente e nenhum serviço prestado após essa data pode ser cobrado (veja Decreto do SAC). A prestadora deve agendar com você a retirada dos equipamentos e isso deve ser feito sem custo no prazo de 30 dias. Caso isso não ocorra, você não pode ser responsabilizado pela integridade do equipamento. Você deve exigir um comprovante de retirada do equipamento.

### Legislação:

Regulamento de Proteção e Defesa dos Assinantes dos Serviços de Televisão por Assinatura - Resolução Anatel N° 488/2007

(<http://goo.gl/LvYZH>), alterada pela Res N° 528/2009

(<http://goo.gl/F7hxp>)

Súmula N° 9/2010 - Anatel <http://goo.gl/O4Ffu>

Plano Geral de Metas de Qualidade para TV por Assinatura

<http://goo.gl/CS68H> (com alteração de <http://goo.gl/REwmp>)

# ENDEREÇOS ÚTEIS

• **Anatel** – Agência Nacional de Telecomunicações: [www.anatel.gov.br](http://www.anatel.gov.br)

Mensagens para a ouvidoria podem ser enviadas para

**ouvidoria@anatel.gov.br**

Atendimento por telefone: 1331 (reclamações, denúncias, sugestões ou pedidos de informações)

Pessoas com deficiência auditiva: 1332, de qualquer telefone adaptado

• **DPDC-MJ - Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor - Ministério da Justiça:** <http://portal.mj.gov.br>

• **Procons** – acesse o portal do DPDC para localizar o Procon mais próximo de sua região: <http://portal.mj.gov.br/ControleProcon/frmLogon.aspx>

• **Idec - Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor:** [www.idec.org.br](http://www.idec.org.br)

## Realização



O Idec é uma associação de consumidores sem fins lucrativos fundada em 1987. Sem vínculo com empresas, governos ou partidos políticos, o Idec se mantém com recursos provenientes das anuidades pagas por seus associados, da venda de assinaturas da Revista do Idec e outras publicações, além da realização de cursos e do apoio de agências de financiamento internacionais destinadas a prestar ajuda a entidades da sociedade civil.

**Endereço:** Rua Desembargador Guimarães, nº 21 – Água Branca; CEP 05002-050 – São Paulo – SP; Fax: (11) 3862-9844.

## Apoio:



**FORDFOUNDATION**

*Na Linha de Frente das Mudanças Sociais*

**JUNHO DE 2011**