

## Consumidor Direito + Grita

Milhões de pessoas utilizam internet móvel todos os dias, mas esses serviços são bem prestados? Como e onde o usuário deve reclamar quando se sentir lesado? Especialistas explicam os caminhos

# Cadê a internet do meu celular?

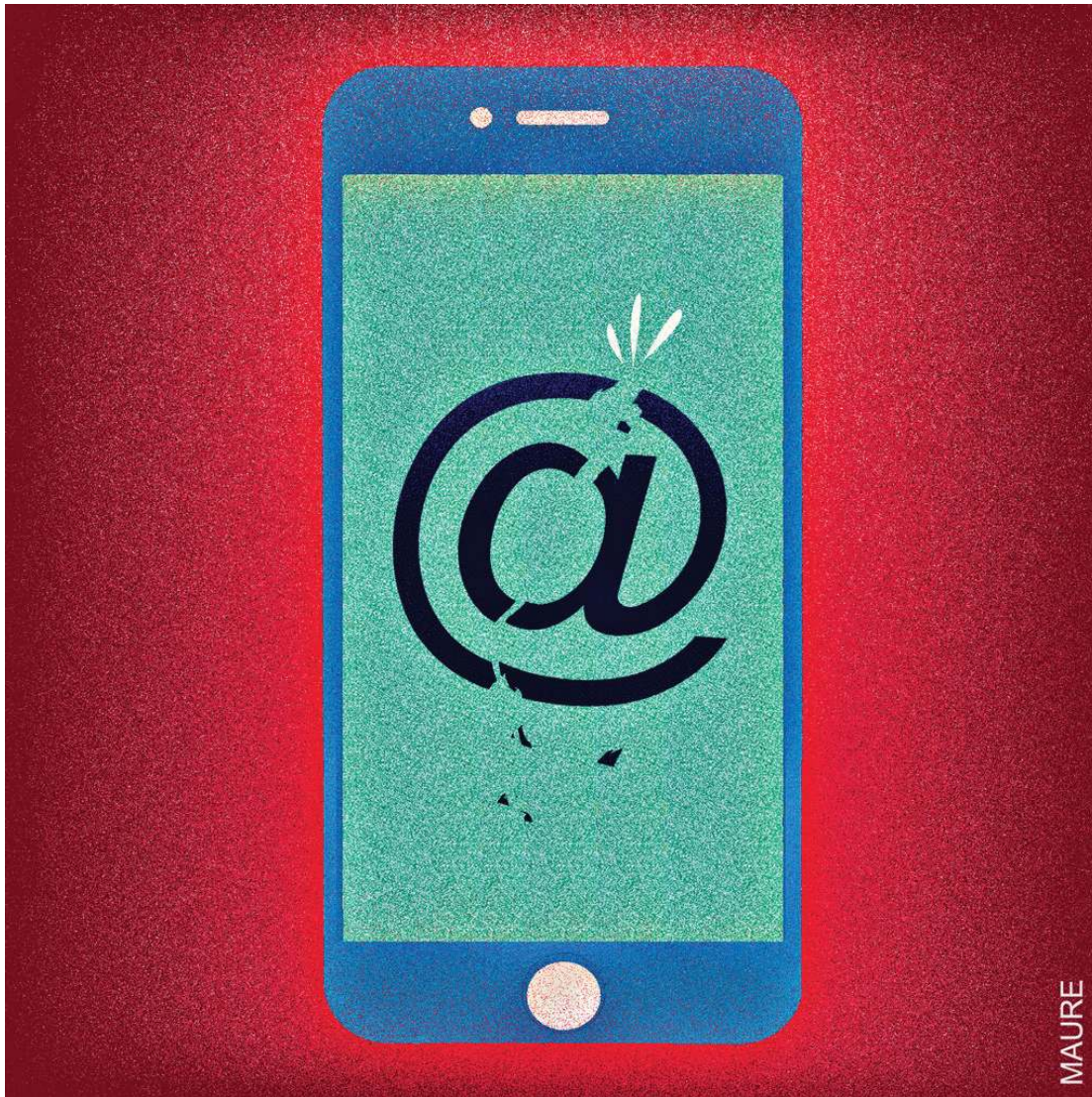
» CARLOS SILVA\*

De acordo com levantamento feito pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), apenas em junho deste ano, o Brasil teve cerca de 234,2 milhões de acessos à banda larga móvel. No Distrito Federal, esse número ficou em 19.461.291 acessos. As atividades são as mais diversas, como envio de mensagens instantâneas e conversas por chamada de voz ou vídeo, principais atividades dos usuários de internet no Brasil, segundo a TIC domicílios 2021, lançada pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br). Mas quando os serviços não são bem prestados? Como e onde o consumidor deve procurar seus direitos?

O professor Erick Santos, 22 anos, morador de Planaltina, relata que perdeu as contas de quantas vezes teve problemas com serviços de internet móvel. “Quase todo mês tenho que ligar pra reclamar de algo. Queda de sinal toda hora, velocidade que às vezes vem muito abaixo do que eu contratei. Sempre aparece algo”, fala indignado. Mesmo convicto de que esse tipo de ocorrido constitui quebra no contrato de prestação de serviços, o professor não procurou seus direitos. “Não sei muito sobre como fazer isso. E parece muito burocrático”, afirma.

### O que diz a lei?

Como relatado por Erick, a falta de conhecimento sobre os



MAURE

próprios direitos fez com que os casos em que houve irregularidade na prestação dos serviços não fossem denunciados. Porém, como explicado pela advogada especialista em direito do consumidor Ildecer Amorim, o

Código de Defesa do Consumidor (CDC) “é um conjunto de leis que se baseia em princípios, como boa fé e cumprimento de contratos. É algo geral, sobre a relação entre consumidor e prestador de serviços”, afirma.

Ricardo Morishita, advogado também especialista em direito do consumidor, complementa, explicando que, para serviços de internet móvel, outras legislações específicas sobre telecomunicações atuarão na regulação.

### Com sinal e sem problemas! Veja as dicas

Veja a área de cobertura, a qualidade do sinal e a velocidade média e instantânea da internet contratada

Na dúvida, pergunte e avalie a qualidade do atendimento

Fique atento às cláusulas de contrato antes de assinar

Em qualquer situação, saiba que pode procurar orientação com o Procon ou a Anatel

### Serviço

[www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor/quer-reclamar/reclamacao](http://www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor/quer-reclamar/reclamacao)

[www.consumidor.gov.br](http://www.consumidor.gov.br)

[www.procon.df.gov.br/para-registrar-reclamacao/](http://www.procon.df.gov.br/para-registrar-reclamacao/)

“É importante considerar que a qualidade de prestação de serviços de internet é regulada pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel). O Regulamento de Qualidade de Serviços de Telecomunicações, conhecido como RQUAL, aprovado pela Resolução 717/2019, estabelece as regras para empresas e entrou em vigor em março deste ano”, acrescenta.

### Meus direitos

Morishita explica que, na contratação de serviços de internet móvel, o cliente tem direitos básicos garantidos por lei. “O consumidor precisa ser devidamente informado sobre o serviço oferecido, tais como preço e principalmente qualidade. Pode ser que em determinadas localidades exista restrição de sinal e isto deve ser informado ao consumidor. A qualidade durante a execução do serviço deve também ser assegurada. Casos como a lentidão ou perda do sinal devem ser reparados”, explica.

Em caso de descumprimento dessas e outras garantias, o consumidor pode procurar seus direitos. O artigo 35 do Código de Defesa do Consumidor prevê que, em caso de recusa na prestação de serviço, o consumidor pode exigir seu cumprimento

forçado, aceitar o produto ou serviço equivalente, ou rescindir o contrato, com restituição da quantia paga. Além disso, o artigo 20 prevê que, em caso de vício de qualidade que tornem um bem ou serviço impróprio para consumo, o consumidor pode exigir a reexecução dos serviços, restituição da quantia paga ou abatimento total do preço.

### Fique ligado

Alguns cuidados podem ajudar a evitar problemas na contratação de serviços de telefonia móvel. A primeira coisa é ficar atento na hora de assinar o contrato. “É fundamental conhecer as áreas de cobertura e a qualidade do serviço do local em que mais utilizará a internet. É melhor prevenir do que ter que reclamar após contratar o serviço”, recomenda Morishita.

O consumidor que tiver seus direitos violados pode realizar as denúncias por diversos meios, como indica a advogada Ildecer Amorim. “O consumidor que tiver problemas com serviços contratados pode procurar a própria empresa. Caso não resolva, ele pode reclamar na Anatel e nos canais do governo federal e dos Procons estaduais e municipais”, recomenda.

### » VIVO

## PROBLEMAS NA MUDANÇA DE PLANO

» AMARILES CASTRO LOPES  
LAGO NORTE

A empresária Amariles Castro Lopes, moradora do Lago Norte, entrou em contato com a coluna *Grita do Consumidor* para falar sobre problemas na mudança de plano telefônico da Vivo. Ela conta que em 26 de maio realizou a mudança de seu plano vivo feito com o CPF para o plano Vivo Empresas, feito com seu CNPJ. Mesmo com o pagamento de todas as faturas do plano para pessoas físicas, uma nova fatura do plano foi enviada acerca do mês de julho. “Não utilizei mais aquele período, verifiquei com a gerente Vivo Empresas que me atendeu, ela me disse que era relativo a três dias de uso, e falei com ela que não era justo pagar o valor mensal por três dias”, explica.

A empresária relata que está recebendo e-mails diariamente alertando sobre a possibilidade de ficar sem efetuar ligações e sobre corte de internet. “Tento ligar, porém os números são automáticos e só caem na opção de efetuar pagamento. Estou com minha linha paga no Vivo Empresas e no Vivo Pessoa Física com uma fatura em aberto de um serviço que não utilizei mais”, afirma.



MAURE

### Resposta da empresa

A equipe do **Correio** entrou em contato com a empresa, mas não obteve resposta até o fechamento desta edição.

### Resposta da consumidora

Tive que entrar em contato com a Anatel para que fizessem algo. Só depois disso, entraram em contato comigo. Disseram que iam resolver o problema.

### » CASAS BAHIA

## ENTREGA DE ENCOMENDA

» ANA CAROLINA  
RIACHO FUNDO I

A estudante Ana Carolina, 21 anos, entrou em contato com a coluna *Grita do Consumidor* para reclamar sobre uma encomenda que há dias não chega em sua residência. “Eu comprei um tanquinho — mas o nome é máquina. O valor que o meu pai pagou foi R\$ 486,06, e falaram que chegaria dia 16/6, mas aí mudaram para entregar 17/6. Disseram que foram em um endereço no centro e lá informaram que ligaram, mas é mentira, porque ninguém telefonou. Depois remarcarom duas datas, esperei e no final não deu em nada. De tanto esperar, divulguei nas redes sociais. Não imaginava que teria uma experiência tão ruim, porque eu só compro em loja física. Estou decepcionada, de verdade”, afirma.

### Resposta da empresa

A empresa informou que o cliente foi comunicado que já realizaram o cancelamento e o estorno da compra, além do prazo para recebimento da devolução em fatura.

### Resposta do consumidor

Só consegui resposta porque vocês me ajudaram a cobrar da empresa. Consegui o estorno da compra. Muito obrigada.

### RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS A ESTA SEÇÃO DEVEM SER FEITAS DA SEGUINTE FORMA:

» Breve relato dos fatos  
» Nome completo, CPF, telefone e endereço  
» E-mail: [consumidor.dfg@dabr.com.br](mailto:consumidor.dfg@dabr.com.br)  
» No caso de e-mail, favor não esquecer de colocar também o número do telefone

» Razão social, endereço e telefone para contato da empresa ou prestador de serviços denunciados

» Enviar para: SIG, Quadra 2, nº 340 CEP 70.610-901  
Fax: (61) 3214-1146

### Telefones úteis

Anatel 1331 | Anac 0800 725 4445 | ANP 0800 970 0267 | Anvisa 0800 642 9782 | ANS 0800 701 9656 | Decon 3362-5935 | Inmetro 0800 285 1818 | Procon 151 | Prodecon 3343-9851 e 3343-9852