

Consumidor Direito + Grita

O benefício pode ser solicitado, uma vez ao ano, por clientes de empresas de telefonia e de internet, também existe possibilidade para contas de água e luz, entre outros

Suspensão temporária de serviços é direito garantido a consumidores

» CAMILA COIMBRA*

A lei garante a todos os usuários de serviços de telefonia e de internet o direito de solicitar às empresas que os fornecem para interrompê-los temporariamente e sem que haja qualquer cobrança durante esse período. O benefício é uma excelente opção para, por exemplo, quem viajará nas férias e quer economizar um pouco a mais. Mas atenção: só quem está em dia com os pagamentos é que pode pedir isso às companhias. Ainda existe a chance de algo similar acontecer em relação a fornecedores de cursos e de serviços de água e luz, e também com academias. Só que nesses casos, por falta de normas legais, dependerá de contratos ou eventuais entendimentos, caso a caso.

Matheus Moreira, 27 anos, é profissional autônomo e trabalha em casa. Ele conta que na sua única viagem para o exterior, que durou 60 dias, requisiu uma suspensão da internet residencial. “Descobri isso um pouco antes de viajar e fiz imediatamente a solicitação por ter medo de dar errado. Correu tudo bem. Não paguei pela internet o tempo (que fiquei) fora. E quando voltei consegui retomar o sinal certinho”, conta.

O advogado Leonardo Serra, 35, destaca que não é preciso sequer informar o motivo pelo qual se está pedindo a interrupção. Mas recorda que se os pagamentos estiverem em atraso, a cobrança seguirá. Também ressalta que os clientes devem formalizar, tanto a interrupção como a retomada, por canais oficiais das empresas, como por exemplo pelo Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC). Isso formalizará o processo e resguardará o consumidor legalmente. Com os protocolos desses pedidos, eventuais débitos indevidos apresentados pela operadora poderão ser contestados. Toda suspensão tem um prazo mínimo de 30 dias e máximo de 120 dias. E tanto a interrupção como a retomada ocorrem em não mais que 24 horas, após requisitadas.

A estudante de Gestão de Recursos Humanos Giovanna de Moraes, 23, se soubesse dessa possibilidade teria



evitado uma grande despesa e um quase corte de eletricidade em sua residência. Ela precisou fazer uma viagem que acabou se estendendo além do previsto. O período fora do lar acumulou as contas do serviço e extrapolou a tolerância da empresa para inadimplência. Quando retornou, foi surpreendida com uma notificação de que teria o

serviço cortado, e que para evitar isso deveria fazer o pagamento integral das faturas em aberto, acrescidas de multas. “Se soubéssemos dessa suspensão de serviço temporário com certeza teríamos utilizado”, lamenta a universitária.

Mas nem toda concessionária de distribuição de energia elétrica pode oferecer a suspensão temporária, como a

que atende Giovanna. É que para esse setor não há uma normatização como a da Anatel. A mesma ausência de regra se verifica com academias de ginástica, cursos em geral e assinaturas de jornais e revistas. Porém, mesmo sem uma determinação oficial, o consumidor pode checar se há alguma flexibilidade nesse sentido com quem o atende e até tentar

Orientações

- » A gratuidade só vale se a suspensão for de, no mínimo, 30 dias e de, no máximo, 120 dias
- » O consumidor precisa estar em dia com as suas contas na prestadora, ou seja, adimplente
- » A prestadora tem 24h para suspender o serviço após o pedido do consumidor
- » Essa suspensão temporária pode ser solicitada uma vez a cada 12 meses
- » O serviço só será estabelecido para o mesmo endereço ou aparelho móvel em que era prestado quando o consumidor solicitou a suspensão
- » O serviço deve ser reiniciado em até 24h após a solicitação do consumidor
- » O pedido para retomar o serviço pode ser feito a qualquer momento
- » Lembre-se: a suspensão é temporária. Se você não quiser mais o serviço, peça o cancelamento.

Fonte: Anatel

negociar isso, caso não esteja previsto em contrato.

O também advogado Michel Teixeira, 42, reitera que as condições de suspensão variam de acordo com a empresa que atende à região “É necessário entrar em contato com a concessionária para verificar os detalhes”. E acrescenta: “O consumidor precisa sempre verificar o seu contrato com a concessionária ou fornecedor dos serviços a fim de ter seus direitos garantidos. Por isso é muito importante sempre ler e entender o conteúdo dos contratos de serviços, principalmente os que não têm lei específica e são regulados pelo contrato assinado entre as partes envolvidas”.

***Estagiária sob a supervisão de Manuel Martínez**

»OPERADORA TIM

COBRANÇA INDEVIDA

» CLAUDIA LUSTOSA

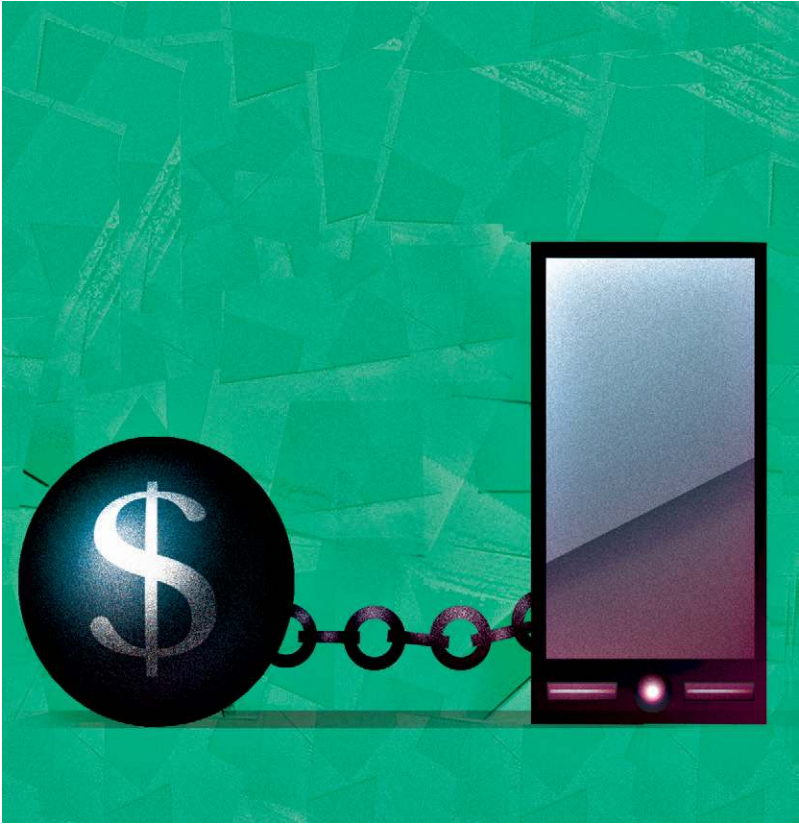
Desde setembro, Claudia Lustosa, 52 anos, reclama que a operadora Tim está cobrando mais do que o definido formalmente. “Estou sendo cobrada por um valor de plano a mais do que o combinado no contrato. Fui pessoalmente na loja da Tim, no Conjunto Nacional. Os atendentes me passaram um número de telefone para contato, mas não consigo resolver. Gostaria de solucionar a questão desse valor da conta que, no início, era de R\$ 60 e, agora, estão me cobrando R\$ 150”, relata.

Resposta da empresa

» O Centro de Relacionamento com o Cliente da Tim realizou contato com a Sra. Claudia Lustosa, fez os esclarecimentos necessários e a cliente está ciente de que o caso foi completamente solucionado. Para informações sobre a operadora, basta acessar o site da empresa (tim.com.br) ou entrar em contato com o Centro de Relacionamento com o Cliente discando *144 do próprio celular ou 1056 de qualquer telefone fixo.

Comentário da Consumidora

» A Tim entrou em contato comigo e está tudo resolvido. Só tenho a agradecer à coluna Grita do Consumidor pela ajuda.



»DROGARIA PACHECO

PRODUTO SEM NOTA FISCAL

» DANIELA MENDONÇA

A cliente Daniela Mendonça, 42 anos, fez uma compra de um perfume em novembro pelo site da Drograria Pacheco, mesmo estando em desconto o valor do produto ficou R\$ 518,82. Quando chegou a encomenda o perfume veio sem nota fiscal e ao utilizar a cliente notou algo diferente. “Senti diferenças na fixação e na embalagem. Acreditamos que o produto não seja o original, conforme o esperado.”

Resposta da empresa

» “A companhia informa que a empresa parceira responsável pela venda do produto, Kassio Perfumaria, foi acionada e está em contato com a cliente para resolução do caso.”

Comentário da consumidora

» Vamos aguardar o contato da empresa pois até o dia de hoje ninguém entrou em contato. Tem o prazo de até sete dias, e se após esse período nada for feito, iremos acionar o Procon.

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
- » 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