

Consumidor Direito + Grita

Aprenda os passos para realizar a suspensão de cobranças de água e energia, por exemplo, e, inclusive, de possíveis taxas associadas

Economize serviços durante viagens

» FERNANDA CAVALCANTE*

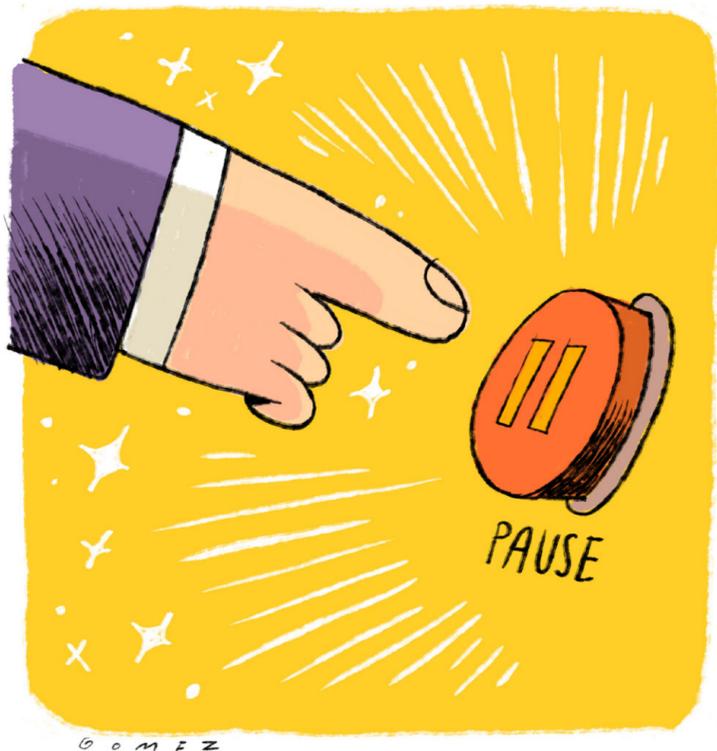
Quando estamos fora de casa, serviços essenciais como água e energia são desnecessários. Além disso, a internet e a TV não serão utilizadas durante a viagem. Isso significa que o consumidor está pagando por algo que não está aproveitando, o que é um desperdício de dinheiro. Para solucionar esse problema, algumas empresas oferecem a opção de pausar ou suspender a conta temporariamente, mas poucas pessoas sabem disso.

Rosileia Araújo, de 30 anos, adota medidas drásticas para economizar em sua casa, em Águas Claras. Sempre que viaja por mais de 20 dias, ela suspende a internet e a energia, economizando cerca de R\$ 270. Solteira, Rosileia prioriza o controle financeiro e mantém a geladeira vazia, realizando compras semanais para evitar o desperdício de alimentos. "Economizar, para mim, significa cuidar do futuro. É uma forma de estar preparado para enfrentar imprevistos financeiros com tranquilidade e também de construir uma poupança, seja para realizar sonhos ou apenas para ter segurança", declara.

Já Augusto Honorato, 33 anos, acredita que não compensa cortar a energia e perder as comidas da geladeira. "Penso que dar fim às coisas que estão na geladeira daria mais trabalho do que pagar a tarifa. No fim, a conta vem menor de qualquer forma", conta. Ele prioriza somente a suspensão de água, internet e tv a cabo.

Não existe uma regra geral ou uma lei específica que regule de forma abrangente a suspensão de serviços. Cada caso dependerá do tipo de serviço prestado e, sobretudo, das cláusulas contratuais pactuadas entre as partes envolvidas. Assim, a possibilidade de suspensão está diretamente vinculada à regulamentação aplicável e às disposições previstas no contrato.

No caso de serviços como água, energia elétrica e internet, o consumidor pode solicitar a suspensão temporária em



situações específicas, como uma ausência prolongada. "No entanto, essa possibilidade está condicionada às políticas da concessionária responsável e às normas regulamentares, como as estabelecidas pela Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) e pelas companhias de abastecimento de água", explica a advogada e pós-graduada em direito civil Karoline Fleury Moraes.

A solicitação de suspensão de serviços deve ser formalizada, preferencialmente por escrito, utilizando os canais oficiais da empresa, como e-mail, site, aplicativo ou atendimento presencial que gere protocolo físico. É essencial anexar documentos que comprovem a necessidade da suspensão, quando aplicável, e guardar o comprovante de solicitação para evitar problemas futuros.

Os prazos máximos para a suspen-

são variam de acordo com o tipo de serviço. Para TV, telefone e internet, regulados pela ANATEL, é possível suspender os serviços por até 120 dias. Já para água e energia elétrica, não há um prazo máximo definido por norma geral, sendo necessário verificar as políticas específicas da concessionária responsável. No caso de academias e clubes, os prazos e condições de suspensão estão sujeitos às cláusulas contratuais ou regulamentos internos, que devem ser consultados antes da solicitação.

Atenção

Porém, nem todos os serviços podem ser suspensos, especialmente aqueles considerados essenciais ou que possuem características contratuais específicas. No caso de serviços

essenciais, como água e energia elétrica, a suspensão pode ser negada quando houver risco de comprometimento da segurança ou da saúde pública, como em condomínios ou hospitais, onde a interrupção poderia gerar impactos significativos.

Além disso, há contratos que não preveem a possibilidade de suspensão temporária. Em serviços contratados sem cláusulas específicas para esse fim, a suspensão pode ser considerada "indisponível", exigindo que o consumidor mantenha os pagamentos regulares, independentemente de utilização.

Para evitar problemas, como cobranças indevidas durante a suspensão temporária de serviços, é fundamental seguir algumas recomendações práticas. Primeiramente, a solicitação deve ser formalizada por meio de canais que forneçam protocolo ou recibo, garantindo uma comprovação documental do pedido. Antes de fazer a solicitação, revise atentamente o contrato para verificar os prazos, condições e regras específicas para a suspensão.

Após a solicitação, é importante pedir uma confirmação por escrito da empresa ou do órgão regulador, garantindo que os termos da suspensão foram aceitos conforme o combinado. Durante o período de suspensão, acompanhe regularmente os extratos ou faturas mensais para se certificar de que não há cobranças indevidas. Caso identifique alguma irregularidade, registre imediatamente uma reclamação formal nos órgãos competentes, como ANATEL, PROCON, ou na ouvidoria da própria empresa.

Por fim, assegure-se de que o serviço será reativado automaticamente após o período de suspensão, conforme acordado. Seguindo essas etapas, o consumidor estará mais protegido contra erros e poderá usufruir dos benefícios da suspensão temporária com tranquilidade.

* Estagiária sob supervisão de Eduardo Pinho

Serviços

TV A CABO/SATÉLITE

- » **Benefício:** Economia na mensalidade durante o período de ausência.
- » **Solicitação:** Entrar em contato com a operadora, por telefone ou site.
- » **Prazo:** Variável, mas normalmente entre 30 e 90 dias por ano.
- » **Taxas:** Pode haver uma taxa de reativação, dependendo do provedor.

INTERNET

- » **Benefício:** Reduzir custos do serviço não utilizado.
- » **Solicitação:** Via atendimento ao cliente da operadora ou plataforma on-line.
- » **Prazo:** Semelhante à TV, entre 30 e 90 dias anuais.
- » **Taxas:** Pode haver uma taxa de reativação, dependendo do provedor.

TELEFONE FIXO

- » **Benefício:** Corte de despesas mensais quando não houver uso.
- » **Solicitação:** Contate a operadora por telefone ou serviço on-line.
- » **Prazo:** Comumente limitado ao mesmo período da TV e da internet.
- » **Taxas:** Possível taxa de suspensão e reativação.

ASSOCIAÇÃO A ACADEMIAS

- » **Benefício:** Economizar na mensalidade durante a ausência.
- » **Solicitação:** Direto na administração da academia, por e-mail ou aplicativo.
- » **Prazo:** Variável, dependendo da política de cada academia.
- » **Taxas:** Algumas academias cobram taxas de suspensão.

ASSOCIAÇÃO A CLUBE

- » **Benefício:** Reduzir gastos com a mensalidade.
- » **Solicitação:** Contatar a administração do clube.
- » **Prazo:** Depende das regras internas do clube.
- » **Taxas:** Pode haver cobrança por suspensão.

» QUALITY SAÚDE DIU FORA DO LUGAR

Adriana Aparecida Lemos Amaral, moradora do Riacho Fundo II, nos procurou, pois está insatisfeita com os serviços da Quality. "No início de outubro, coloquei um DIU na clínica Monte Vida, mas 15 dias depois, ao realizar um exame, foi constatado que o dispositivo estava fora do lugar. Retornei à clínica e o médico me indicou um especialista para resolver a situação", conta.

No entanto, após várias tentativas de agendar uma consulta de emergência, as datas foram constantemente canceladas. "Sinto muitas cólicas e estou preocupada com o risco de engravidar", completa. A paciente já realizou várias ligações e não obteve retorno.



Resposta da empresa

"Agradecemos o contato e a oportunidade de esclarecer os fatos mencionados. Referente à situação relatada

pela beneficiária Adriana Aparecida Lemos Amaral, gostaríamos de esclarecer que estamos cientes da ocorrência e já adotamos medidas internas

para analisar o caso com a devida prioridade. Inicialmente, lamentamos qualquer desconforto ou transtorno enfrentado

pela beneficiária. Reforçamos nosso compromisso com a qualidade e a agilidade no atendimento aos nossos clientes.

Infelizmente, nas datas dos agendamentos, o médico que a atenderia precisou se ausentar para atender a chamados de urgência, impossibilitando os atendimentos ambulatoriais. A consulta da paciente já está reagendada com indicação de urgência.

Permanecemos à disposição para eventuais esclarecimentos."

Comentário da consumidora

Ligaram para mim marcando a consulta para a segunda seguinte à reclamação. Já fizeram meu encaminhamento para o procedimento.

» SAINT MARTIN BERMUDAS DESBOTADAS

Joanir Serafim Weirich, residente da Asa Sul de Brasília, é consumidor da marca de roupas Saint Martin. Em julho deste ano, realizou a compra de bermudas na unidade do Conjunto Nacional, porém pouco mais de 40 dias depois elas começaram a desbotar. Quando foi até a loja buscar uma troca ou reembolso, recebeu a resposta de que deveria contactar a fábrica, e não a loja. "Ocorre que a loja é a representante da fábrica, e portanto apta a resolver o problema do consumidor, para depois devolver o produto à fábrica", declara.

Resposta da empresa

"Já resolvemos diretamente com o cliente. Ele veio pessoalmente na loja."

Comentário do consumidor

Conseguí realizar a troca, muito obrigado.

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