

# Consumidor Direito + Grita

A pausa pode ser solicitada, uma vez ao ano, por clientes de empresas de telefonia e de internet. Também existe possibilidade para contas de água, luz e academia

## Vai viajar. Saiba como pedir suspensão temporária de serviços

» JOSÉ ALBUQUERQUE

No período das férias, é comum pagar por serviços que não estão sendo utilizados, enquanto a pessoa viaja. O que muitos não sabem é que é direito do consumidor pedir a suspensão temporária, uma vez por ano, de assinaturas de internet, telefonia e TV a cabo, além de contratos com cursos e academias e as contas de água e de energia. Uma oportunidade de economizar nesse período e, se a viagem for de grande duração, não ser surpreendido com o aviso de corte definitivo do serviço, ao retornar do passeio.

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 certo", conta.

No caso de serviços de telefonia fixa e móvel, internet e TV por assinatura, a Resolução nº 632/2014 da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) garante ao consumidor o direito de solicitar a suspensão temporária desses serviços, sem ônus, uma vez ao ano, desde que o consumidor esteja adimplente.

"Quanto à energia elétrica e à água, embora não haja uma norma específica que regule a suspensão temporária a pedido do consumidor, as concessionárias podem permitir tal benefício, conforme cláusulas contratuais ou acordos administrativos. Já para cursos, academias e outros serviços educacionais, a possibilidade depende exclusivamente do contrato firmado entre as partes, dado que não há legislação específica aplicável", explica Gabriel José Victor, especialista em



direito do consumidor.

Além de estar em dia com os pagamentos, o consumidor deve solicitar a suspensão do serviço com antecedência mínima (variável conforme o tipo de prestação e as regras da empresa). O prazo para suspensão voluntária é regulamentado de forma distinta para cada tipo de serviço. Em situações envolvendo telefonia, internet e TV por assinatura, a Anatel estipula o mínimo de 30 dias, e o máximo de 120 dias por solicitação. A interrupção gratuita pode ser solicitada uma vez ao ano.

Quanto aos cursos e academias, o prazo dependerá do contrato. Geralmente, os contratos estabelecem os períodos mínimos ou máximos, mas o consumidor pode negociar períodos diferenciados em casos excepcionais, como motivos de saúde. Para água e energia elétrica, também não há regulamentação específica, mas algumas concessionárias aceitam suspensões

temporárias por períodos negociados individualmente, com possibilidade de cobrança de taxa para manter o vínculo.

Em serviços regulados como telefonia, internet e TV por assinatura, não há cobrança de mensalidades durante a suspensão temporária, conforme determina a Resolução nº 632/2014 da Anatel. Contudo, serviços adicionais contratados fora do plano principal (como canais extras em TV por assinatura) podem continuar a ser cobrados, caso o consumidor não solicite sua suspensão específica.

A estudante de Gestão de Recursos Humanos Giovanna de Moraes, 23, precisou fazer uma viagem que acabou se estendendo além do previsto. O período fora acumulou as contas do serviço e extrapolou a tolerância da empresa para a 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.

### Caesb

A Caesb explica que o usuário tem direito à suspensão temporária ou definitiva do abastecimento de água. "Deve ser solicitado corte informando a leitura e assinando o termo de desativação de serviços ou de extinção de contrato. O serviço pode ser solicitado pelo site [www.caesb.df.gov.br](http://www.caesb.df.gov.br) ou nos canais de atendimento presenciais. Para quem solicita o serviço, só há cobrança caso haja o interesse de agendamento. Também há a cobrança do consumo até a data da efetivação da suspensão. Para aqueles usuários que vão passar mais de 30 dias fora da residência, pode ser solicitado o corte com antecedência de pelo menos 5 dias úteis da data desejada, nesse período não

haverá faturamento além do consumo até a data da efetivação da suspensão. Caso a ausência temporária seja inferior a 30 dias, recomenda-se fechar os registros internos e certificar-se de que não há nenhuma saída de água aberta para evitar desperdícios ou surpresa na conta", completou.

### Neoenergia

A Neoenergia esclarece que o cliente pode solicitar o desligamento da unidade consumidora e o religamento posteriormente, sem custos. Entretanto, há prazos para o serviço ser realizado e o consumidor precisa se atentar para eles, para programar a melhor data de solicitação do serviço.

### Como fazer ?

O processo para solicitar a suspensão temporária envolve os seguintes passos: O consumidor deve entrar em contato pelos canais oficiais da empresa (telefone, aplicativo ou presencialmente) e formalizar o pedido, por escrito ou por protocolo eletrônico fornecido pela empresa. Os documentos exigidos geralmente são: RG e CPF, comprovante de vínculo com o contrato (número de cliente ou faturas recentes), pedido formal especificando o período da suspensão.

Para evitar problemas, o consumidor deve solicitar e guardar o comprovante da suspensão, seja em formato físico ou digital, verificar se há cláusulas no contrato que possam gerar custos imprevistos, garantir que o pedido seja realizado com antecedência suficiente para processamento. Monitorar as cobranças futuras, verificando se houve interrupção das faturas durante o período de suspensão. No caso de serviços como internet e TV, confirmar se há necessidade de devolução temporária de equipamentos alugados (modems, decodificadores).

Se a prestadora de serviço recusar a suspensão ou descumprir o acordo, o consumidor

### 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

pode reclamar na ouvidoria da empresa ou na agência reguladora (exemplo: Anatel, para serviços de telecomunicações), registrar uma queixa no Procon.

Caso a solução administrativa não seja eficaz, o consumidor pode ingressar com ação judicial exigindo o cumprimento do contrato, ressarcimento por cobranças indevidas e reparação por danos morais, se houver prejuízos decorrentes do descumprimento. O CDC (art. 6º, VI e VII): Direito à reparação de danos e modificação de cláusulas que causem desequilíbrio. "O Código de Defesa do Consumidor (CDC), no artigo 42, proíbe cobranças indevidas e obriga a devolução em dobro", completa o advogado.

### » AMERICANAS

## PRODUTO COM DEFEITO

Carlos Evandro de Souza Santos relatou que fez a compra de um celular Motorola modelo Moto G-14, grafite, no ano passado, nas Lojas Americanas de Planaltina-DF. O consumidor contou que o aparelho apresentou falhas. "Pouco tempo depois do fim da garantia, o celular queimou a placa, e eu o levei até a loja autorizada, por conta própria, pois não consegui falar com o gerente das Lojas Americanas", disse.

### Resposta da empresa

» A Americanas entrou em contato com o cliente e informou as orientações fornecidas pela fabricante do produto.

### Comentário do consumidor

» Entraram em contato, mas não resolveram meu problema. As Lojas Americanas e a central da Motorola me ligaram. Porém, informaram que não poderiam resolver o problema, pois o período de garantia já havia acabado, mesmo sendo um problema interno que se encaixa como vício e, de acordo com a lei, eu poderia recorrer dessa decisão.



### » 99PAY

## PROBLEMA COM A TRANSFERÊNCIA

José Bonifácio dos Santos alega que tentou fazer uma transferência por meio da conta digital do App 99, chamada de 99Pay, no dia 29/11/2024, mas, até hoje, o processo encontra-se pendente. O valor da transferência, R\$ 143, saiu da conta, mas não entrou na outra. José Bonifácio disse que já tentou resolver através do aplicativo, mas sem sucesso.

### Resposta da empresa

» Informamos que, após análise interna, foi constatado que houve uma dessincronização em nosso sistema, que permitiu que o usuário José Bonifácio dos Santos visualizasse um saldo incorreto no momento da tentativa de transferência no valor de R\$ 140. O saldo correto, no momento, era de R\$ 8,85, e não R\$ 148,86, como indicava o aplicativo. A falha na visualização do saldo fez com que a transferência fosse permitida. No entanto, devido à insuficiência de saldo, a transação não foi concluída, mas o valor referente ao serviço (R\$ 3) foi debitado indevidamente da conta. Após a identificação do erro, o usuário foi ressarcido do valor de R\$ 3 e o saldo correto foi ajustado.

### Comentário do consumidor

» Fiz a transferência tendo o saldo e a ela não ocorreu. Essas outras transações que alegam nunca foram enviadas a mim e a operação continuou pendente de liquidação por quase dois meses. Nunca recebi nenhuma comunicação sobre isto, vou considerar como perdido esse valor, infelizmente.

### 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@abr.com.br](mailto:consumidor.dfg@abr.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