

Consumidor Direito + Grita

Vai ficar fora de casa por algum tempo? Saiba que internet, TV por assinatura e telefone fixo podem ser pausados, sem nenhum custo. Outras contratações não têm amparo legal para interrupção

Economize suspendendo serviços quando for se ausentar

» BÁRBARA XAVIER*

Muita gente não sabe, mas quem utiliza serviços como TV por assinatura, internet ou telefonia pode pedir a suspensão temporária sem pagar nada pelo período correspondente. Esse direito, assegurado pela Anatel, permite que o consumidor economize em ausências prolongadas, como férias, viagens ou reformas.

Durante uma viagem de dois meses para o exterior, Matheus Moreira, 27 anos, trabalhador autônomo, solicitou a suspensão da sua internet residencial, levando em conta que ele não iria utilizar. "Correu tudo bem. Não paguei pelo período em que eu estive fora, e o serviço foi reativado logo que voltei", conta.

Segundo a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), o consumidor pode interromper o serviço por, no mínimo, 30 dias e, no máximo, 120 dias, uma vez a cada 12 meses, sem custo adicional, conforme o artigo 3º da Resolução nº 632/2014. O prazo para que a operadora atenda ao pedido é de 24 horas, e a religação pode ser solicitada a qualquer momento.

O advogado Leonardo Serra, especialista em direito do consumidor, afirma que não é necessário justificar o motivo da suspensão, mas o pedido deve ser feito por canais oficiais, e o beneficiário deve estar com as contas em dia. "É importante realizar a leitura do contrato, principalmente em serviços que não são regulados por agências federais. Se não houver legislação específica, o que vale é o que está no contrato assinado", alerta.

De acordo com o Procon-DF, o pedido deve ser feito por canais oficiais da operadora, como o SAC, aplicativo ou site. É importante anotar o número do protocolo. Se houver cobrança indevida após a suspensão, esse número serve como prova para contestação.

Nem sempre as operadoras não informam espontaneamente esse direito, conforme observa o advogado Michel Teixeira, especialista em direito do consumidor. "É comum que o consumidor só descubra essa possibilidade quando enfrenta um problema ou busca formas de economizar. Por



isso, é essencial a divulgação desse direito", afirma.

Além de viagens planejadas, o consumidor pode solicitar a suspensão por outros motivos, como tratamento de saúde, internação hospitalar ou reforma da residência. Embora a legislação não exija a apresentação de justificativas, há operadoras que aceitam prazos estendidos, mediante comprovação documental. "Nesses casos, tudo depende da política interna da empresa, mas vale tentar negociar", recomenda Teixeira.

Serra adiciona uma ponderação: "Se todos conhecessem esse direito, haveria menos inadimplência e menos queixas por cobranças indevidas".

Outros serviços

Giovanna de Moraes, 23 anos, estudante de administração, acumulou

contas de energia durante uma viagem prolongada. "Recebi notificação de corte e cobranças muito altas, com multa", lamenta.

Nas hipóteses de energia elétrica, gás encanado, cursos livres e assinaturas de jornais ou revistas, a situação é diferente. Como não há regulamentação federal específica, a suspensão depende exclusivamente do contrato entre as partes. Segundo o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec), o cliente pode negociar com o prestador, mas não há garantia legal de que o pedido será aceito.

A advogada Fernanda Dias, pesquisadora em contratos de consumo, lembra que, mesmo sem lei específica, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) ainda pode ser aplicado. "O artigo 6º do CDC garante o direito à informação clara e adequada. Se a empresa não explica essas possibilidades

no momento da contratação, ela pode ser responsabilizada", destaca.

Em serviços de streaming, não há previsão de suspensão temporária. A única opção nesses casos é cancelar a assinatura e, posteriormente, contratar novamente. O problema, segundo especialistas, é que o consumidor pode perder promoções ou condições especiais contratadas anteriormente.

O especialista em direito do consumidor Rafael Lima alerta que as empresas de streaming adotam modelos de negócios mais rígidos. "Essas plataformas operam por pagamento mensal automático e não possuem obrigação legal de oferecer suspensão. Contudo, deveriam garantir maior flexibilidade ao consumidor, especialmente em tempos de crise", opina o advogado.

Lima acrescenta que idosos, pessoas com deficiência ou seus responsáveis legais têm atendimento prioritário

Onde reclamar

- Anatel (para os serviços de telefonia, internet e TV por assinatura): gov.br/anatel/pt-br/consumidor/quer-reclamar/reclamacao.
- Procon: o atendimento é feito por meio do número 151, de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h. O consumidor também pode entrar em contato pelo e-mail: 151@procon.df.gov.br. Os endereços dos postos podem consultados pelo site procon.df.gov.br/postos-de-atendimento-2.
- Plataforma consumidor.gov.br: é possível comunicação direta com as empresas que participam da plataforma, que se comprometem a receber, analisar e responder reclamações em até 10 dias.

Legislação

Suspensão temporária garantida por lei:

- Internet;
- TV por assinatura;
- Telefonia (fixa e móvel).

Serviços que não têm suspensão garantida por lei e dependem dos contratos e/ou de negociação:

- Energia elétrica;
- Gás encanado;
- Streaming;
- Assinaturas de revistas/jornais.

nas operadoras, de acordo com a Lei nº 10.741/2003 (Estatuto do Idoso). "O atendimento prioritário é obrigatório. Caso haja desrespeito, o consumidor pode denunciar ao Procon ou Ministério Público", ressalta.

*Estagiária sob a supervisão de Márcia Afonso

» FLYSTORE ATRASSO NA ENTREGA

A leitora Maria Santos, 28 anos, enfrenta um problema com a loja virtual Flystore. Segundo ela, um par de tênis, comprado no início de maio, ainda não foi entregue, mesmo após o prazo informado pela empresa ter expirado há mais de 15 dias. Além do atraso, Maria afirma que tentou contato por e-mail e redes sociais, mas não obteve retorno. "Já mandei mensagem pelo Instagram, e ninguém responde. No site, não tem telefone de atendimento", conta.

Resposta da Empresa

» "A Flystore informa que o pedido da cliente Maria Santos sofreu atraso devido a um problema logístico com a transportadora parceira. Segundo a empresa, a situação já foi regularizada, e a encomenda será entregue nos próximos dias. A loja pede desculpas pelo transtorno e reforça que está revisando seus canais de atendimento para melhorar a comunicação com os clientes. A empresa também informou que entrou em contato com a consumidora para prestar esclarecimentos e oferecer um cupom de desconto como forma de compensação."

Comentário da consumidora

» "Eles sempre culpam a transportadora. Me pediram para aguardar o prazo de uma semana. Estou esperando."



» C6 BANK COBRANÇA EQUIVOCADA

A consumidora Patrícia Nadir, 27 anos, afirma que se sentiu prejudicada pelo C6 Bank, após tentar quitar a fatura do cartão de crédito, que estava em atraso. Segundo ela, o pagamento foi feito com a intenção de liquidar o valor total devido. No entanto, apesar de haver saldo suficiente em conta, o banco descontou apenas o valor mínimo da fatura. A cliente solicita que o valor restante da fatura seja imediatamente debitado da sua conta e que o pagamento seja considerado integral, sem a incidência de juros ou encargos adicionais. Ela ainda relata dificuldades para falar com um atendente humano, conseguindo atendimento apenas por meio de mensagens automatizadas, o que tem dificultado a resolução do problema.

Resposta da Empresa

» Até o momento do fechamento desta edição, a empresa não havia respondido ao Correio. O espaço permanece aberto para manifestação.

Comentário da Consumidora

» "Não faz sentido. Eu queria pagar tudo de uma vez. Agora, fico preocupada com os juros que podem ser cobrados por um valor que eu tinha total condição de pagar e o banco não descontou."

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
- » Correio Braziliense: SIG, Quadra 2, lote 340 CEP 70.610-901

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