

Conheça seus novos direitos



Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações

 Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações

Resolução nº 632, de 7 de março de 2014

Consumidor dos serviços de telefonia fixa ou celular, TV por assinatura ou banda larga, fique atento para as novas regras da Anatel que ampliam os seus direitos.

Cancelamento automático ▶ Art. 15

Ficou mais simples cancelar um serviço de telecomunicações. Mesmo sem falar com um atendente da operadora, você pode cancelar seu serviço pela internet ou digitando uma opção no menu na central de atendimento telefônico da prestadora. O cancelamento automático deve ser processado pela operadora em, no máximo, dois dias úteis. Fique atento, pois essa facilidade está disponível apenas para quem quer cancelar o contrato todo.

Retorno de ligação descontinuada ▶ Art. 28

A prestadora é obrigada a retornar a ligação para você em caso de descontinuidade durante o atendimento no seu call center. A prestadora é obrigada a retornar a ligação ao menos 1 vez, em até 5 minutos, para o consumidor.

Crédito do pré-pago: validade mínima de 30 dias ▶ Art. 68

Todas as recargas de telefonia celular pré-paga devem ter validade mínima de 30 dias. As operadoras devem ainda oferecer opções com prazo de validade de 90 e 180 dias nas lojas próprias e nos pontos de recarga eletrônica. Sempre que desejar comprar créditos, o consumidor poderá consultar sua validade por meio de SMS ou ligando para um número divulgado pela operadora.

Promoções valem para todos ▶ Art. 46

Muitas operadoras têm ofertas promocionais (com preços mais baixos, ou mesmo algumas gratuidades) para captar novos clientes. Com o novo regulamento, qualquer cliente, novo ou antigo, tem direito a aderir a qualquer promoção que for anunciada pela operadora. Caso já seja consumidor, o interessado em mudar de plano precisa ficar atento sobre eventual multa decorrente da fidelização de seu plano.

*regra suspensa por decisão liminar da Justiça Federal proferida, nos autos da Ação Ordinária nº 47611-75.2014.4.01.3400, em favor dos associados da ABTA.

Transparência na oferta ▶ Art. 50

Antes de formalizar a contratação de qualquer serviço, as operadoras devem apresentar ao consumidor, de forma clara e organizada, as informações sobre a oferta. Devem informar, por exemplo, se o valor inicial é ou não uma promoção e, caso seja promoção, até quando ela vale e qual será o valor do serviço quando ela terminar. Também devem deixar claros, entre outros pontos, os seguintes: quanto tempo demora até a instalação do serviço; o que está incluído nas franquias e o que está fora delas; e quais velocidades mínima e média garantidas para conexão, no caso de internet.

Contestação de cobrança ▶ Arts. 83 e 85

Sempre que você questionar o valor de uma cobrança e ainda não tiver pago a fatura, a empresa emitirá um novo documento sem o valor questionado e analisará a situação. Caso já tenha pago, você terá direito a devolução em dobro se o valor questionado tiver sido cobrado indevidamente ou se a empresa não responder em 30 dias.



Histórico de demandas dos últimos 3 anos ▶ Art. 10

Todas as reclamações, pedidos e solicitações efetuadas às prestadoras de telecomunicações devem ser guardadas pelas empresas e fornecidas ao consumidor, sem ônus, por um período mínimo de três anos a partir do registro das demandas.

Espaço Reservado ao Consumidor ▶ Arts. 21 e 22

As prestadoras têm que disponibilizar em suas páginas na Internet um Espaço Reservado aos Consumidores, onde é possível, com o uso de uma senha, acessar documentos referentes ao serviço contratado, cancelar o contrato, registrar reclamações, tudo sem falar com atendente.

Gravação de todos os atendimentos telefônicos ▶ Art. 26

A prestadora deve gravar todas as ligações telefônicas entre ela e o consumidor, independente de quem originar a chamada. A cópia dessas gravações pode ser solicitada por meio dos canais de atendimento da prestadora, inclusive do Espaço Reservado ao Consumidor e a prestadora deve disponibilizá-la em até 10 dias após a solicitação.

Mecanismo de comparação ▶ Art. 44

As prestadoras disponibilizarão em sua página na Internet mecanismo de comparação de planos e ofertas com o intuito de permitir aos consumidores identificar a opção mais adequada ao seu perfil de consumo.




Relatório detalhado ▶ Arts. 62


O relatório detalhado deve informar o número chamado ou do destino da mensagem, a data e o horário da chamada ou do envio da mensagem, o volume diário de dados trafegados, o valor da chamada, da conexão de dados ou da mensagem enviada. O relatório poderá ser solicitado por meio dos canais de atendimento da prestadora, inclusive no espaço reservado ao consumidor na página da prestadora na internet.

O regulamento dispõe ainda de outras regras que entrarão em vigor no dia 10 de setembro de 2015, veja quais são:

Canal comum para atendimento de serviços no combo (art 12)

Novas regras para estabelecimentos associados à marca da prestadora (arts 38 e 39)

 Central de Atendimento: 1331

 Para pessoas com deficiência auditiva ou da fala: 1332

 www.anatel.gov.br/consumidor