

COMO RECLAMAR

Contate a empresa, solicitando um número de protocolo e anotando a data, horário e nome de quem o atendeu. Se preferir, ou se não houver solução no primeiro contato, protocole uma reclamação por escrito, ou a encaminhe pelo correio com aviso de recebimento (AR), descrevendo o problema e a solução pretendida.

Finalmente, se a solução ainda não ocorrer ou for insatisfatória, recorra ao Procon de sua região e à Anatel.

ENDEREÇOS ÚTEIS

Anatel

Dispõe no seu site de diversas informações, inclusive preços de ligações e a localização/números de telefones públicos.

0800 33 2001

www.anatel.gov.br

Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania

www.justica.sp.gov.br

ENDEREÇOS DO PROCON/SP

POSTOS POUPEMPO

2ª a 6ª, das 7h00 às 19h00 - Sábados, das 7h00 às 13h00

Itaquera: Av. do Contorno, 60 – Metrô Itaquera

Santo Amaro: Rua Amador Bueno, 176/258

Sé: Praça do Carmo s/ nº

ATENDIMENTO ELETRÔNICO

FUNDAÇÃO PROCON/SP (para consultas): www.procon.sp.gov.br

SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA E DA DEFESA DA CIDADANIA:

www.justica.sp.gov.br

OUTROS ATENDIMENTOS

Cartas: Caixa Postal 3050 - Cep: 01061-970

Fax: (11) 3824-0717 - 2ª a 6ª, das 10h00 às 16h00

Cadastro de Reclamações Fundamentadas: (11) 3824-0446

2ª a 6ª, das 8h00 às 17h00

Telefone: 151 - 2ª a 6ª, das 8h00 às 17h00

OUVIDORIA DO PROCON-SP

R. Barra Funda, 930, 1º and. - Sala 115 - Barra Funda

Cep 01152-000 - São Paulo/SP

Telefone/Fax: (11)3826-1457

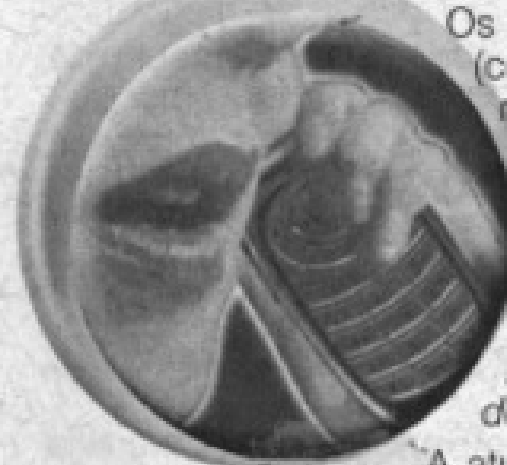
e-mail: ouvidoria@procon.sp.gov.br

OUTROS MUNICÍPIOS

Consulte a prefeitura de sua cidade ou o site do Procon-SP



TELEFONIA FIXA E MÓVEL



Os serviços de telefonia, tanto fixa quanto móvel (celular), são regulamentados por diversas leis e normas que, no entanto, não têm evitado o registro de muitas consultas e reclamações nos órgãos de defesa do consumidor.

A Fundação Procon São Paulo, preocupada com esse cenário, apresenta os principais direitos dos usuários de telefonia, selecionados a partir dos problemas mais questionados e reclamados e as mais recentes novidades.

A atualização dessas e outras informações podem ser obtidas a qualquer momento, através do Procon de seu município e da Anatel.

DIREITOS BÁSICOS

Contratação

- ✓ Antes de qualquer contratação o consumidor tem direito e deve exigir informações claras e precisas sobre a prestação de serviço, suas condições de contratação e cancelamento.
- ✓ As operadoras devem entregar uma cópia gratuita do contrato, independente de solicitação.
- ✓ Quaisquer serviços adicionais, ainda que oferecidos em conjunto, podem ser contratados separadamente.

TELEFONIA FIXA

Suspensão ou interrupção do serviço: pode ser solicitada uma vez a cada 12 meses, pelo período de 30 a 120 dias, ficando o consumidor isento do pagamento da assinatura referente a esse período. Quando a operadora suspender o serviço por falta de pagamento, não poderá cobrar do consumidor o valor da assinatura referente ao período de suspensão. Quando o consumidor estiver em dia com seus pagamentos e o serviço for interrompido por qualquer motivo, ele terá direito a receber um desconto ou crédito do valor da assinatura, proporcional ao período que ficou sem o serviço.

Cancelamento do serviço: pode ser solicitado pelo consumidor a qualquer momento, não estando obrigado ao cumprimento de qualquer prazo de carência ou fidelização contratual. Após 24 horas do pedido de cancelamento, nenhum serviço adicional (secretária eletrônica, identificador de chamadas, etc.) poderá ser cobrado.

Mudança de serviço: pode ser solicitada a qualquer tempo, sem cumprimento de carência ou fidelização.

Extinção ou alteração de plano de serviço por parte da operadora: sempre que ocorrer, o consumidor deverá ser informado com 90 dias de antecedência, no caso de extinção ou alteração de plano de serviço, e 30 dias de antecedência



locais, 90 dias para chamadas à distância nacional e 150 para internacional. Cobranças fora destes prazos dão o direito ao parcelamento dos valores. Quando houver ligações efetuadas através de outras operadoras o consumidor pode solicitar receber o cobrança separada.

O consumidor pode contestar os débitos que considere indevidos. A prestadora somente poderá manter a cobrança, após comprovar a realização das chamadas e informar por escrito ao consumidor. Valores cobrados indevidamente e pagos, devem ser devolvidos em dobro.

O consumidor que solicitar, deverá receber uma conta com o detalhamento de todas as ligações locais realizadas. A partir do pedido, a conta deverá ser enviada mensalmente ou pelo prazo determinado pelo consumidor. A conta detalhada é gratuita e somente poderá ser cobrada quando for pedido de 2ª via ou de ligações de períodos superiores a 120 dias.

Transferência da linha para outro endereço: o valor da tarifa cobrada não pode ser superior ao da habilitação da linha.

Troca de prestadora de serviço: o novo número deve ser informado nas chamadas destinadas ao número antigo.

Chamadas para serviços públicos de emergência: mesmo que a linha esteja bloqueada por falta de pagamento, as chamadas para esses serviços poderão ser realizadas.

Reparação de danos causados por descargas elétricas: sempre que as descargas elétricas tenham sido conduzidas via rede de telefonia, as operadoras devem ressarcir o consumidor pelos danos causados a aparelhos de telecomunicações certificados pela Anatel.

A operadora somente poderá prestar qualquer novo serviço com a autorização expressa do consumidor.

TELEFONIA MÓVEL (CELULAR)



Em 13/02/08 entrou em vigor o novo Regulamento do Serviço Móvel Pessoal aprovado pela Anatel (Resolução Anatel nº 477 - 07/08/07). Conheça as principais alterações.

Contratação: os consumidores têm direito à liberdade de escolha de sua prestadora, tratamento não discriminatório e informações adequadas sobre condições de prestação do serviço, facilidades e comodidades adicionais e seus preços.

Pedido de cancelamento da linha: se for efetuado diretamente à operadora, o cancelamento deverá ser efetivado em até 24hs e, em 12hs o consumidor receberá uma mensagem de texto com o nº de protocolo e horário do pedido. O consumidor pode fazer a solicitação também em qualquer loja autorizada ou setor de venda e ativação do aparelho. Nestes caso, o pedido será encaminhado à operadora e efetivado em até 72hs e o consumidor deverá receber, em até 60hs da solicitação, uma mensagem com o número de protocolo do pedido.

Fidelização (carência): só pode ocorrer quando o consumidor recebeu, na contratação, algum benefício (aparelho gratuito ou com preço inferior ao do mercado e/ou desconto no plano de serviço). Neste caso, o período máximo de fidelização será de 12 meses. No caso de mudança de planos dentro da operadora a carência não pode ser exigida.

Multa de cancelamento do contrato: estando prevista em contrato pode ser cobrada, mas deverá ser proporcional ao tempo restante para o seu término.

cobradas dentro de 60 dias. Após esse prazo, a operadora deve negociar a cobrança com o usuário. Valores cobrados e pagos indevidamente devem ser devolvidos em dobro, na próxima conta para celulares pós-pagos ou em créditos para celulares pré-pagos, em até 30 dias, corrigidos monetariamente.

Clonagem: sempre que for comprovado que a linha foi clonada, o consumidor ficará isento de quitar qualquer valor. Também não será obrigado a alterar o número de sua linha.

Créditos pré-pagos: é obrigatória a oferta de créditos com prazo de 90 e 180 dias, sendo livre a oferta de créditos com outros prazos. Créditos antigos não utilizados no prazo determinado pela operadora serão revalidados sempre que o celular for recarreagado.

Usuário sem crédito: continua recebendo chamadas de outros telefones e pode realizar ligações a cobrar por um prazo de 30 dias. Após 30 dias poderá haver a rescisão do contrato e perda do número de telefone. As ligações gratuitas de emergência (polícia, corpo de bombeiros, defesa civil e ambulância), poderão ser feitas até a rescisão efetiva do contrato.

Comparação entre planos: os usuários de celular pós-pago poderão solicitar, gratuitamente, uma vez a cada seis meses, comparação entre os valores gastos nos últimos 3 meses em seu plano e o gasto que teria nos mesmos meses, em outros planos da operadora.

Desbloqueio do aparelho: não pode ser cobrada tarifa.

Suspensão do serviço: pode ser solicitada por usuários que estejam em dia com suas contas, após 12 meses de uso, por um prazo de 30 a 120 dias e deve ser acatada em até 24hs. A reativação da linha pode ser solicitada a qualquer momento e sem custo.

Placa de informação nas lojas: deve ser afixada em local visível, contendo os principais direitos do consumidor.

Orientações gerais	
Telefonia Fixa	<ul style="list-style-type: none">● Solicite à operadora, o envio de conta detalhada e acompanhe a utilização da linha para chamadas locais e sua respectiva cobrança.● Avalie, das opções oferecidas pela operadora, qual plano de cobrança é mais adequado à utilização de sua linha. A migração da cobrança do Plano Básico para o Plano Alternativo é gratuita e pode ser realizada a qualquer tempo. Para demais planos oferecidos, verifique atentamente as condições contratuais.● Informações que podem auxiliar nesta escolha estão disponíveis nos atendimentos das operadoras e também pela Internet, nas páginas das operadoras, Procon São Paulo e Anatel
Telefonia celular	<ul style="list-style-type: none">● Antes da compra informe-se sobre os diversos planos comercializados e verifique aquele que melhor atende suas necessidades, considerando os recursos e serviços oferecidos, seus hábitos de utilização da linha e o custo.● Na compra do aparelho telefônico também avalie os diversos modelos, suas vantagens e desvantagens, de acordo com a tecnologia da operadora.● Exija o contrato de prestação de serviço, a nota fiscal do produto e leia atentamente o certificado de garantia, verificando qual sua abrangência.● Adquira aparelhos e acessórios somente em lojas credenciadas, garantindo a procedência e habilitação.● Ao contratar um seguro para o seu celular procure esclarecimentos detalhados sobre a efetiva cobertura e orientações de como agir na ocorrência de sinistro. Exija uma cópia do contrato e suas condições.
Contrato	
Leia atentamente, risque os espaços em branco e verifique se os encargos e datas estão	