

GUIA DO
CONSUMIDOR
MACAÉ



Telefonia



Macaé
PREFEITURA

Secretaria Adjunta | PROTEÇÃO E DEFESA
DO CONSUMIDOR - PROCON MACAÉ

Visando alertar e orientar o Consumidor sobre a melhor forma de agir para defender os seus Direitos e exercer a sua Cidadania, a Prefeitura Municipal de Macaé, por meio da Secretaria Adjunta de Defesa do Consumidor – PROCON, disponibiliza este **Guia do Consumidor** dos serviços de telefonia fixa e móvel.

Faça valer os seus direitos!

TELEFONIA

GUIA DO CONSUMIDOR

TELEFONIA FIXA



A EMPRESA PODE DEIXAR DE PRESTAR O SERVIÇO POR FALTA DE PAGAMENTO?

Sim, salvo em casos extremos. A empresa pode suspender parcialmente o serviço (30 dias de inadimplência), suspender totalmente (60 dias de inadimplência) ou rescindir o contrato (90 dias de inadimplência).



O CONSUMIDOR QUE NÃO PAGA A CONTA DO TELEFONE PODE TER SEU NOME INCLUÍDO EM ALGUM CADASTRO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO?

Sim, mas somente depois de decorridos 90 dias do vencimento da cobrança. Antes disso é ilegal.



A EMPRESA PODE SE NEGAR A PARCELAR O MEU DÉBITO?

Sim. Não há lei que obrigue qualquer empresa a parcelar o débito existente. O parcelamento é facultativo à empresa.



SE O CONSUMIDOR DISCORDA DE ALGUM VALOR, A CONTA DEVE SER PAGA?

Havendo dúvida em relação a algum valor, o consumidor tem o direito de questioná-lo em face da empresa e somente efetuar seu pagamento após comprovação da prestação do serviço.



O CONSUMIDOR PODE SOLICITAR A SUSPENSÃO TEMPORÁRIA DO SERVIÇO POR MOTIVOS DE VIAGEM, POR EXEMPLO?

Sim. Uma vez a cada período de um ano, o consumidor em dia com suas obrigações tem o direito de solicitar à empresa a suspensão temporária do serviço pelo prazo mínimo de 30 dias e máximo de 120 dias. Tal serviço é inteiramente gratuito.



A DATA DE VENCIMENTO DAS CONTAS PODE SER ALTERADA?

Sim. A empresa é obrigada a oferecer gratuitamente, no mínimo, 6 (seis) datas opcionais para o vencimento de conta. O consumidor interessado deve se dirigir a uma loja da telefonia e se informar sobre as datas disponibilizadas.

TELEFONIA MÓVEL

PODE SER COBRADA A MUDANÇA DO PLANO PÓS OU CONTROLE PARA O PRÉ-PAGO, E VICE-VERSA?

Sim. Nos planos pós-pagos a empresa pode cobrar pelos os dias utilizados. Já para nos planos controle, o ideal é cancelar no dia do fechamento da fatura, pois a cobrança acontece por ciclo, ou seja, caso o consumidor cancele apenas 1 (um) dia depois do novo ciclo de ter começado, a fatura poderá vir com o valor cheio, isto é, valor mensal total.

A CONTA DETALHADA PODE SER COBRADA?

Depende do tipo de plano. No plano pós ou controle, a conta detalhada é inteiramente gratuita. No pré-pago, por determinação da ANATEL, pode ser cobrada.



A DATA DE VENCIMENTO DAS CONTAS PODE SER ALTERADA?

Sim. A concessionária é obrigada a oferecer gratuitamente, no mínimo, 6 (seis) datas opcionais para o vencimento de conta.



EM CASO DE DÚVIDAS, A QUEM RECORRO?

O consumidor deve procurar uma das lojas da empresa ou entrar em contato com o serviço telefônico de atendimento ao cliente (SAC). Ao reclamar, exija o número de protocolo e anote o nome do (a) atendente. Caso o problema não seja resolvido, procure os órgãos de defesa do consumidor.