

Cresce procura por vantagens

Com a crise, o interesse por programas de fidelidade aumentou. A operadora MasterCard notou alta de 10% no primeiro semestre de 2015. (VS)

Conserto de tela de celular pode custar até 55% do valor pago pelo aparelho

O conserto de uma tela de celular quebrada pode custar até 55% do valor de um aparelho novo, de acordo com pesquisa da corretora online Bem Mais Seguro. Esse é o caso do reparo de um celular Moto G segunda geração. Já uma nova tela para o aparelho iPhone 6 Plus pode sair por R\$ 1.149. (VS)

Veja quais são os direitos ao cancelar um serviço

Sem renovação

Conheça os direitos do consumidor ao cancelar um serviço

DIREITOS



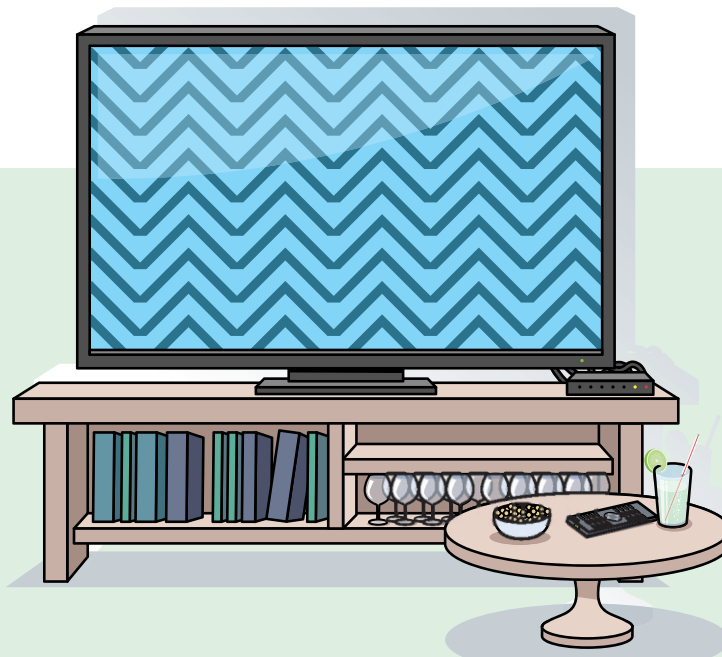
Por telefone ou pessoalmente

- O cliente poderá, por qualquer motivo, cancelar o contrato
- Os efeitos da rescisão serão imediatos quando registrados com o atendente
- A cobrança do serviço deve ser interrompida imediatamente



Pela internet

- O cancelamento sem intervenção do atendente será processado em, no máximo, dois dias úteis
- O cliente continuará sendo cobrado pelo consumo que tiver. Ele poderá ter de pagar por contas em aberto
- Durante esse período, a prestadora poderá entrar em contato para propor a continuidade do serviço
- O cliente poderá desistir do cancelamento



Restrição

- O cancelamento sem a intervenção do atendente só vale para cancelar o contrato todo
- Pedidos de rescisão parcial (por exemplo: para cancelar só o pacote de dados do celular) devem ser feitos por um atendente

Consumidores devem prestar atenção nas cobranças irregulares que as operadoras podem querer efetuar

O período em que o consumidor mantém o serviço de telefonia, de TV por assinatura ou de internet é dividido em dois: as facilidades e as ofertas no momento da contratação e a dificuldade e as horas gastas durante o processo de cancelamento.

Mesmo após a entrada das regras de suspensão automática da Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações), em 2014, as derrapadas das operadoras parecem não ter mudado. A assessora técnica da diretoria de atendimento do Procon-SP, Fátima Lemos, avalia que os transtornos ao consumidor ainda continuam. "O cliente tem dificuldade, porque existe a política de retenção. As empresas fazem com que ele desista da suspensão."

Quem rescinde o contrato, continua Fátima, não está completamente livre. Muitos ainda continuam recebendo faturas e cobranças mesmo sem a utilização do serviço. Em situações extremas, o cliente tem o nome enviado para a lista de devedores. "Procedimentos desse tipo devem ser levados à Justiça", afirma a assessora.

Quanto a eventuais multas, o advogado Alexandre Berthe afirma que somente poderão ser cobrados os valores residuais, proporcionais até a data do cancelamento, incluindo multa contratual.

"É importante que o cliente verifique se o contrato contempla alguma cláusula de fidelização de, no máximo, 12 meses. Seu cancelamento antecipado pode culminar com a cobrança de multa proporcional. Ela não poderá ser cobrada se o motivo do cancelamento for em decorrência do não cumprimento de obrigações por parte da prestadora de serviço, apenas nos casos em que o cliente pedir."

(Juliano Moreira)



Multas

- Nos serviços de telecomunicações, são permitidas cláusulas de fidelização de, no máximo, 12 meses
- Nessa situação, o cancelamento do contrato pode resultar em multa proporcional ao tempo restante para o fim do contrato
- A multa não será devida se o cliente quiser cancelar o serviço porque a operadora não ofereceu algo que estava previsto no contrato



Fidelização

- A prestadora poderá cobrar multa se o cliente solicitar o cancelamento antes do prazo mínimo de permanência
- A taxa deverá ser proporcional ao tempo restante em que o consumidor deveria continuar com o serviço, bem como ao valor do benefício oferecido



Cobranças

- Se o cancelamento for feito por meio de um atendente, terá efeitos imediatos
- A partir do pedido efetuado, a prestadora só poderá cobrar pelos serviços prestados até antes do cancelamento
- Quem encerrar os serviços e receber uma conta precisará verificar no contrato os dias referentes a essa cobrança
- O cliente que solicitou o cancelamento após o fechamento da fatura receberá cobrança com os valores restantes



Equipamentos

- A empresa deve retirar os equipamentos em data definida com o consumidor
- Ela não pode demorar mais de 30 dias após a solicitação de desativação do serviço
- A retirada pode ser feita pela própria operadora ou por terceiro por ela autorizado, sem cobrança para o consumidor
- A prestadora deve sempre fornecer recibo ao consumidor declarando o estado do equipamento

ORIENTAÇÕES

O que a operadora é obrigada a informar antes da contratação do serviço:

- preços e tarifas aplicáveis, com e sem promoção
- período promocional
- data e regras do reajuste
- valores de aquisição, instalação e manutenção dos serviços e equipamentos
- restrições à utilização do serviço
- limites de franquia e condições aplicáveis após a sua utilização
- velocidades mínima e média de conexão
- incidência de prazo de permanência, período e valor da multa em caso de rescisão antes do término do prazo



Fique atento na contratação:

Por telefone

O atendente deve fornecer as informações ao lado para o consumidor

Pela internet

A prestadora deve exibir as informações para o consumidor, antes da contratação

Pessoalmente

O atendente deve entregar as informações impressas ou por e-mail

Consumidor deve ter atendimento

Em caso de problemas na hora do cancelamento, os especialistas orientam ao consumidor entrar em contato com a própria operadora, por telefone, pessoalmente ou pela internet.

O ideal é guardar todos os protocolos de atendimento. Se nada der certo, será preciso procurar o Procon-SP. Em situações extremas, a Justiça poderá ser a única saída.

O consumidor possui o direito de ter acesso aos canais de atendimento para fazer o cancelamento do serviço. (JM)