

## SÉRIE – DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR

### TEMA: INFORMAÇÃO - PROVEDORES DE INTERNET



#### 1. . Contratei um plano de internet e tenho tido problemas com falha de sinal. Como devo proceder?

A resolução Anatel que trata dos planos multimídias (Resolução 614/2013) disciplina que havendo a interrupção do serviços ou degradação da qualidade de sinal, a prestadora deve descontar da assinatura do consumidor o valor proporcional ao número de horas sem sinal ou fração superior a trinta minutos.

A resolução diz ainda que havendo necessidade de interrupção ou degradação do serviço por **motivo de manutenção, ampliação da rede ou similares, a operadora deve comunicar amplamente aos assinantes** que serão afetados, com antecedência mínima de uma semana. A operadora deve, ainda, comunicar à Anatel, explicando os motivos que provocaram a referida interrupção e as ações desenvolvidas para a normalização do serviço e prevenções futuras.

Atenção: O desconto deverá ser efetuado no próximo documento de cobrança em aberto ou outro meio indicado pelo consumidor.

Importante ressaltar, que o CDC no artigo 20 determina que o fornecedor de serviços responde objetivamente pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes das diferenças constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha, a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível; a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; o abatimento proporcional do preço. Assim, o consumidor que contratou um plano de internet e tem se deparado com falhas na prestação de serviço pode recorrer ao PROCON para requerer o abatimento pelo período em que ficou sem o serviço, o cancelamento da linha com a restituição da quantia paga ou, ainda, quando cabível a reexecução do serviço.

Importante mencionar que uma vez oferecida a prestação de serviço, a operadora se vincula a ela e passa a ser obrigada a cumprir o que ofertou ao consumidor (art. 30 e 35 do CDC), sem exceções.

#### 2 Ofertaram-me um plano de internet por um valor, mas recebi uma fatura com outro. Como devo proceder?

No ato da contratação, o consumidor deve ser informado previamente de toda e qualquer situação que envolva a negociação, sob pena de não ser obrigado às regras que desconhecia no momento da contratação. Em complemento, o artigo 30 do CDC diz que qualquer oferta feita ao consumidor, mesmo a verbal, passa a integrar o contrato, permitindo ao consumidor, em caso de descumprimento (art 35 do CDC), optar, alternativamente e à sua escolha, pelo cumprimento forçado da obrigação ou aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente ou, ainda, rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos. Importante ressaltar que o contrato que rege a relação deve conter, entre outros dados (art. 39 da Resolução 614/2013 ANATEL) os critérios para reajuste de preços, cuja periodicidade não pode ser inferior a doze meses (um ano), salvo se a lei disser de forma diversa.

Importante o consumidor observar as promoções envolvendo modem gratuito, que uma vez ofertado dessa forma não pode trazer ao consumidor qualquer cobrança adicional pelo uso do equipamento. Por isso, no momento da contratação é importante que o consumidor verifique se há alguma cobrança adicional pelo plano, pois o aparelho pode ser gratuito, mas o plano de dados não.

Como dissemos, o consumidor deve ser informado previamente sobre todas as questões que envolvam a contratação.

Havendo qualquer divergência o consumidor deve procurar o PROCON para registro de reclamação.

Endereços do PROCON de Campinas: [www.procon.campinas.sp.gov.br](http://www.procon.campinas.sp.gov.br) ou ligue 151

