

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

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.

► Art. 68



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.



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.

O regulamento dispõe ainda de outras regras que entrarão em vigor com prazos diferentes, veja na tabela:

▶ Prazo

▶ Tema

10 de novembro
de 2014

Entrega de histórico demandas dos 3 últimos anos (art 10)

Disponibilização de informações para comparação das ofertas (arts 47 e 48)

10 de março
de 2015

Espaço reservado do consumidor na internet (arts 21 e 22)

Gravação de todos os atendimentos telefônicos (art 26)

Mecanismo de comparação das próprias ofertas, na Internet (art 44)

10 de setembro
de 2015

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