Fique atento às publicidades engraçadinhas, vendedor de sorriso fácil e fala acelerada, ofertas mirabolantes, bônus e vantagens “irrecusáveis”; tudo isso pode mexer com a cabeça no momento de escolher um plano de telefonia móvel. Para não cair em armadilhas, siga as dicas do Procon de Campina Grande:

- Contratação
- Créditos pré-pagos
- Desbloqueio do aparelho
- Pedido de cancelamento da linha
- Fidelização (carência)
- Multa de cancelamento do contrato
- Contas
- Clonagem
- Usuário sem crédito
- Comparação entre planos
- Suspensão do serviço
- Internet

Entre em contato com o Procon de Campina Grande

(83) 98185 - 8168 e 151
http://procon.campinagrande.pb.gov.br/
Endereço: Rua Prefeito Ernani Lautitzen, 226, Centro CEP: 58400-133, Campina Grande/PB

PROCON
CAMPINA GRANDE-PB

CAMPINA GRANDE
PREFEITURA MUNICIPAL

TELEFONIA MÓVEL

Dicas para contratar e não se arrepender depois

Contratação

Antes de contratar um serviço, 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 e o custo. Veja se a operadora não aparece no ranking de empresas mais reclamadas em 2019 elaborado pelo Procon de Campina Grande e disponível na página https://procon.campinagrande.pb.gov.br.

- As operadoras devem informar, de maneira clara e precisa, como funcionam os planos ofertados: minutos, quantidade de SMS disponíveis, se o serviço de internet está incluso no pacote, o valor cobrado pelo uso excedente dos serviços, o que esse pacote lhe permite na prática. Na compra do aparelho telefônico também avalie os diversos modelos, suas vantagens e desvantagens, de acordo com a tecnologia da operadora;
- Evite escolher o aparelho e o plano de serviço juntos, sem pesquisa prévia. Essas compras conjuntas costumam causar problemas, porque as atenções ficam voltadas aos dispositivos do telefone e o contrato firmado para o serviço fica em segundo plano, pesando no bolso mais tarde;
- 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.
- Tudo o que for prometido pelo vendedor deve constar no contrato.

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 recarregado.

Desbloqueio do aparelho

Não pode ser cobrada tarifa.

Pedido de cancelamento da linha

Se for efetuado diretamente na operadora, o cancelamento deverá ser efetivado em até 24 horas e, em 12 horas o consumidor receberá uma mensagem de texto com o número 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. Neste caso, o pedido será encaminhado à operadora e efetivado em até 72 horas, e o consumidor deverá receber, em até 60 horas 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 com 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. Na Paraíba a Lei Estadual 9720/2012 libera o consumidor do contrato de fidelização em caso de má prestação de serviço por parte da empresa concessionária.

Multa de cancelamento do contrato

Se estiver prevista em contrato, então pode ser cobrada, desde que seja proporcional ao tempo restante para o seu término, e o cancelamento não ocorra por falha na prestação de serviço. Na Paraíba a Lei Estadual 10273/2014 proíbe as empresas que exploram esse serviço de estabelecerem um prazo mínimo de vigência do contrato, bem como de inserir cláusula contratual que estabeleça cobrança de multas na hipótese do encerramento do contrato.

Contas

As chamadas fora do período de faturamento só poderão ser 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 mudar seu número.

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 a 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, a comparação entre os valores gastos nos últimos três meses em seu plano e o gasto que teria nos mesmos meses, em outros planos da operadora.

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 24 horas. A reativação da linha pode ser solicitada a qualquer momento e sem custo.

Internet

Acessar a internet pelo celular pode ficar muito caro se não houver cuidado. Atualizações dos programas instalados nos aparelhos podem fazer conexões automáticas e consumir sem que você perceba, trazendo na fatura uma surpresa desagradável. Além disso, os planos, em sua maioria, são ofertados em megabites (MB) ou gigabites (Gb), o que torna a missão de saber o quanto você consumiu impossível. Por isso é recomendável o uso de softwares de controle. Você pode encontrar na internet programas gratuitos que medem a quantidade de dados enviados e recebidos pela conexão 3G. No aplicativo só é preciso inserir as informações de vencimento da franquia e o tamanho do plano (200 Mb, 1Gb, 2Gb, por exemplo). O software calcula o percentual de dados que já foi consumido no mês e emite avisos de alerta quando estiver próximo do limite do pacote. Apesar das orientações acima a respeito de aplicativos para controles de dados, o Procon ressalta que o correto é que as próprias operadoras forneçam as informações atualizadas sobre o consumo de dados de seus clientes. Saiba que fornecer velocidade diferente da anunciada e controlar as atividades do cliente na internet são práticas abusivas, vedadas pelo Código de Defesa do Consumidor.