

S.O.S Consumidor

Associação de Defesa do Consumidor

[Início](#) [Favoritos](#) [Indique](#) [Contato](#)

CPF Enviar Con:

Não é cadastrado, clique aqui!

E-MAIL Enviar Con:

Não é cadastrado, clique aqui!

Perguntas e respostas

SPC / SERASA / SCPC

Dívidas

Dano Moral

Dicas Úteis

Defenda-se

Informe-se

SFH

Informação

Destaques

Concursos & Empregos

Calculadora do cidadão

Notícias

Opiniões

Enquetes

Teste sua internet

Outros serviços

Encontre um Advogado

Busca Avançada

Faça sua reclamação!

Cálculos

Gerenciador Financeiro

Dúvidas Trabalhistas

Quem somos

Na mídia

Política de privacidade

Política de publicidade

Mapa do site

Contato

Segunda-feira, 09 de março de 2015

Busca no site

Enviar Con:

Busca no Google

DESTAQUES



Banco não pode cobrar taxas sobre contas inativas



Usar crédito "fácil" no Brasil é como vender a alma ao diabo
Saiba o porquê.



Newsletter

Cadastre-se e receba notícias. É grátis!

Nome
E-mail

NOTÍCIAS



Publicada em 02/08/2013

18936 pessoas já leram esta matéria.

Procon Responde: TV por assinatura

por Ricardo Lima Camilo

[Tweet](#)

[Recomendar](#) { 21 }

O serviço de TV por assinatura está entre os setores que mais causaram problemas ao consumidor em 2012 - o Procon-SP realizou 10.767 atendimentos sobre tema. Por isso, vamos responder as principais dúvidas dos consumidores sobre o tema.

1. Como funciona a contratação dos serviços?

R.: Normalmente a assinatura é realizada por telefone ou em quiosques localizados em shoppings centers ou feiras. Entretanto, antes da contratação é importante que o consumidor receba cópia do contrato, para verificar se o que foi oferecido consta nas cláusulas contratuais, tais como: prazo de vigência do contrato e instalação; formas de rescisão contratual; pagamento, reajustes, pacote de programação, equipamentos disponibilizados etc..

Todas as informações a respeito da contratação devem ser prestadas antes da conclusão do negócio de forma clara e precisa.

Em razão da contratação ocorrer fora do estabelecimento comercial, o consumidor tem um prazo de até sete dias, contados da assinatura do contrato ou recebimento do equipamento, para exercer o direito de arrependimento; podendo o contrato ser cancelado neste período, conforme estabelece o artigo 49 do [Código de Defesa do Consumidor](#).

2. Quais são os direitos de consumidor quando o sinal é interrompido?

R.: No caso de interrupção do serviço por tempo superior a 30 (trinta) minutos, o consumidor deve ser compensado pela prestadora, por meio de abatimento ou ressarcimento, em valor proporcional ao da assinatura, correspondente ao período de interrupção. No caso de programas pagos individualmente, pay-per-view, a compensação será feita pelo seu valor integral, independente do período de interrupção.

3. A empresa pode retirar algum canal do pacote contratado sem informar o consumidor?

R.: Não. O consumidor tem direito a receber a informação prévia de 30 dias quanto a mudanças na programação do plano contratado, como retirada ou diminuição do número de canais. Não havendo interesse pela continuidade do serviço, o contrato poderá ser cancelado sem ônus.

Quando houver a retirada de um canal pela operadora, este deve ser substituído por outro do mesmo gênero ou desconto na mensalidade. A escolha é do consumidor.

4. O ponto-extra pode ser cobrado?

Pensando em viajar?
Solicite agora o seu TAM Itaucard e ganhe **5.000 pontos Multiplus**.

Peça já o seu!

SOLIDARIEDADE. ESSA IDEIA NUNCA ENFERECE.

ASILO PADRE CACIQUE
FAÇA A SUA DOAÇÃO!

Fórum dos Advogados

Acesse aqui

S.O.S. Consumidor

Curtir

14.481 pessoas curtiram S.O.S. Consumidor.

R.: No fornecimento de ponto-extra ou ponto-de-extensão pela prestadora, somente é permitida a cobrança da instalação e de reparo da rede interna. A cobrança será devida em cada ocorrência. O fornecimento do equipamento poderá ser cobrado pela operadora, dependendo da forma de sua comercialização – aluguel, venda – e conforme ajustado em contrato com o assinante.

5. As mensalidades podem ser reajustadas livremente pela operadora?

R.: A [Lei 9069/95](#) estabelece que os reajustes no caso de prestação de serviço continuado devem ser feitos com a periodicidade mínima de um ano. Além disso, o contrato deve estabelecer o índice a ser adotado por ocasião dos reajustes anuais, normalmente as operadoras adotam o IGP-M (Índice Geral de Preços do Mercado).

6. Qual o prazo máximo para a fidelização?

R.: Para a contratação de qualquer plano de serviço deve ser oferecida pela prestadora a opção de contrato sem cláusulas de fidelização. Caso haja fidelização, seu prazo não poderá ser superior a 12 meses e as regras e valores dos benefícios decorrentes desta cláusula devem constar expressamente na cópia do contrato a ser enviada ao consumidor.

Lembrando que, é dever da operadora prestar todas as informações referentes à fidelização antes da concretização do negócio.

7. É possível que o consumidor "fidelizado" cancele o contrato antes do prazo sem pagar multa?

R.: Sim. Quando houver o má prestação de serviço (queda constante do sinal, por exemplo) ou descumprimento daquilo que foi contratado (mudança os canais, cobrança de valores diferentes do ofertado, por exemplo), o consumidor fica isento a pagar a multa de fidelização.

8. Quando há divergências entre o valor do pacote e que é cobrado pela operadora, o que fazer?

R.: Nestes casos, o consumidor deve entrar em contato com o SAC da operadora para contestar a cobrança. As respostas de contestação de débitos devem ocorrer também em cinco dias úteis, a contar do seu recebimento quando efetuadas por telefone e até 10 dias úteis no caso de correspondência.

Ao entrar em contato com o SAC da operadora, o consumidor deve sempre anotar o número do protocolo.

9. A operadora pode suspender o serviço por inadimplência?

R.: O assinante de TV por assinatura deve ser notificado por escrito com antecedência de pelo menos 15 dias sobre a suspensão do serviço por inadimplência. O serviço deverá ser restabelecido em até 48 horas, contadas a partir da quitação dos débitos pendentes, ou em até 24 horas a partir da comprovação da quitação.

10. O consumidor pode pedir para suspender o serviço?

R.: Desde que não tenha com nenhuma fatura em atraso, o consumidor tem o direito de requerer a suspensão do serviço, sem ônus, por um prazo mínimo de 30 e máximo de 120 dias dentro de cada período de 12 meses.

A prestadora tem prazo de 24 horas para atender à solicitação. Findo o prazo de suspensão, deve a prestadora restabelecer o serviço gratuitamente.

11. A operadora pode cobrar para efetuar a troca, ou reparos, dos equipamentos?

R.: Depende do caso. Veja as hipóteses:

- **Modernização de equipamentos:** se a prestadora promoveu em sua rede uma evolução tecnológica (exemplos: digitalização, aprimoramento do cartão de acesso) que cause incompatibilidade técnica dos equipamentos antigos, a troca deve ser feita sem ônus ao consumidor.

- **Vício ou defeito do produto:** verificado vício ou defeito de equipamento necessário à fruição do serviço, sua substituição deve ser promovida sem ônus ao consumidor.

- **Responsabilidade do consumidor:** se o equipamento foi danificado por dolo ou culpa do próprio consumidor, fica a critério da prestadora decidir sobre as condições de sua substituição.

12. Qual a antecedência mínima de recebimento do documento de cobrança?

R.: O documento de cobrança deve ser recebido pelo consumidor pelo menos cinco dias úteis antes da data do vencimento.

13. O consumidor pode pedir a gravação das ligações feitas ao SAC?

R.: Sim. O atendimento telefônico será sempre gravado e a empresa deverá guardar essa gravação por, no mínimo, 90 dias. O consumidor pode solicitar a gravação de sua conversa com o SAC. A entrega deverá ocorrer por meio eletrônico, por correspondência ou pessoalmente, a critério do solicitante.

14. Caso o consumidor opte por encerrar o contato, qual o prazo para que a operadora retire os equipamentos?

R: Ao final do contrato, a prestadora deve recolher o equipamento em até 30 dias.

Onde reclamar

O consumidor que tiver problemas com os serviços de TV por assinatura poderá procurar a Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações) através do site www.anatel.gov.br ou pelo telefone 1331; ou o órgão de defesa do consumidor de sua cidade.

O consumidor também pode entrar em contato com um dos [canais de atendimento](#) do Procon-SP.

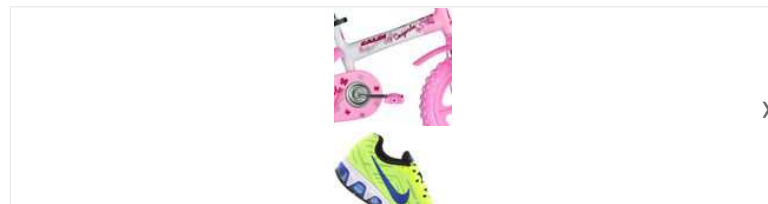
O Procon-SP também realiza atendimento nos postos dos Centros de Integração da Cidadania (CIC) Norte, Leste, Oeste, São Luiz, Imigrantes e Feição da Vila. Veja os endereços [aqui](#).

Nota do blog

Para resguardar os seus direitos, anote os protocolos de atendimento fornecido pela operadora, e guardar a cópia do contrato, recibos de pagamento e outros documentos que comprovem sua relação com a prestadora de serviço.

Fontes: Procon-SP e Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel)

Fonte: Procon SP - 01/08/2013



Voltar



Imprimir



Enviar



Comentar

Comentários


6 comentários

renato henrich
Pelotas/RS
postado:
10/02/2015 - 13:39:46


a Oi TV insiste em me cobrar uma conta que foi paga junto com o telefone fixo, cfe, valor incluso e especificado ,alegando que a oitecom não repassou o pagamento para eles. que eu devo pagar e pedir ressarcimento da oi telecom,acho que isso não é correto,pois já esta paga e o problema com a oi telecom é com eles e não comigo.

Roberto
São Paulo/SP
postado:
24/09/2014 - 16:03:55

Sou assinante NET a mais de 10 anos.De vez em quando a NET lança promoções a novos assinantes oferecendo o mesmo pacote (tv, internet e telefone) por um valor inferior a minha mensalidade.1)Por favor, me informem, posso pleitear isonomia.Grato. Roberto

 **rosa de lourdes da rocha carvalho**
João Pessoa/PB
postado:
11/09/2014 - 08:50:44

fiz uma assinatura da sky no dia 10/803/2014 e ate hoje não foi instalada nem devolveram meu dinheiro como faço?

 **Zaira Maria Salim**
Presidente Prudente/SP
postado:
11/11/2013 - 17:54:43

Fiquei surpresa com os vários esclarecimentos que o artigo traz. Assino uma TV que me cobra um 3º ponto, sempre sai do ar, inclusive por várias horas, como hoje, por causa de mau tempo: vento, chuva, etc. E eu não conhecia os meus direitos. Vou repassar os artigos a todos que eu puder. Obrigada!

 **Giliardi**
São Paulo/SP
postado:
27/09/2013 - 16:22:55

Fiz a contratação da Claro TV mas quanto o técnico veio ele não colocou parafuso na antena receptora e por isso não dava sinal, eu liguei diversas vezes mas não resolveram o problema e pior nem os canais livres (os normais que com uma antena comum sintonizam de graça), funcionam mais já que o técnico desligou minha antena para usar o cabo já existente para ligar a da Claro TV. Em fim hj faz 4 dias que estou sem TV e sem solução já registrei reclamação na Anatel a mesma diz que eles tem 5 dias úteis para resolver e no Procon vou amanhã mas já sei que eles tem 10 dias. Estou muito aborrecido com isso pois nem os jogos de futebol posso assistir em casa e penso em mover uma ação contra eles, talvez donos morais sei lá

[Ver todos](#)[Comentar](#)

Destaques

Governo lança site para queixa de consumidor

[www.consumidor.gov.br](#) promete ajudar a resolver problemas

Direitos desconhecidos mas que são garantidos ao consumidor

TV por assinatura

Procon Responde!

Dívidas e mais dívidas E agora, o que fazer?

Dicas para você não entrar em desespero.

Veja 6 direitos que o consumidor acha que tem, mas não tem

Fazer o devedor passar vergonha é crime!

Saiba quando o credor extrapola os limites.

Banco não pode cobrar taxas sobre contas inativas

Penhora de Bens

Saiba quais bens não podem ser penhorados para pagar dívidas

Diferenças entre Pirâmide e Marketing Multinível

O que você precisa saber

Ciladas no mercado de telefonia

Sucesso dos outros

Facebook causa inveja e infelicidade, conclui estudo

NÃO COMPRE NESTES SITES!

Procon lista sites não recomendados

Como saber se seu nome tem restrições?

Saiba como fazer consultas aos cadastros.

Quanto tempo o nome fica cadastrado no SPC e SERASA?

São 3 ou 5 anos?

Saiba como bancos decidem se clientes merecem crédito

Juros abusivos

Assista o vídeo que mostra a farra dos bancos.

Usar crédito "fácil" no Brasil é como vender a alma ao diabo

Saiba o porquê.

Cobranças de dívidas por telefone

Dicas do que fazer.

Dano Moral nas relações de consumo

Saiba o que é, e quando acontece.

Bancos x Clientes, uma relação de escravidão

É pra rir ou pra chorar?

As armadilhas do crédito fácil

Como se endividar rapidinho.

Saiba quais serviços bancários não podem ser cobrados

Controle seus gastos de graça pela internet

Site ajuda no controle do orçamento.

Aprenda a mandar cartas por 1 centavo

Saiba como economizar com correspondência.

Perguntas e respostas[SPC / SERASA / SCPC](#)[Dívidas](#)[Dano Moral](#)[Dicas Úteis](#)[Defenda-se](#)[Informe-se](#)[SFH](#)**Informação**[Destques](#)[Concursos & Empregos](#)[Calculadora do cidadão](#)[Notícias](#)[Opiniões](#)[Enquetes](#)[Teste sua internet](#)**Apoio**[Encontre um Advogado](#)[Busca Avançada](#)[Faça sua reclamação!](#)[Cálculos](#)[Gerenciador Financeiro](#)[Dúvidas Trabalhistas](#)**Institucional**[Quem somos](#)[Na mídia](#)[Política de privacidade](#)[Política de publicidade](#)[Mapa do site](#)[Contato](#)

© Copyright 2015 Associação Brasileira dos Consumidores Endividados

