



## O QUE FAZER SE A COBRANÇA VEIO ERRADA

### Você não pediu um serviço e está sendo cobrado mesmo assim? Veja o que fazer:

#### Se você identificou o problema em uma fatura que ainda não venceu:

Entre em contato com a prestadora, questione a cobrança e peça uma nova fatura. É seu direito receber outra conta – sem o valor contestado – com prazo adicional para pagamento. A prestadora deve suspender a cobrança questionada enquanto a analisa.

#### Se você é consumidor de celular pré-pago:

A regra é a mesma de um consumidor que recebe faturas mensais. Entre em contato com a sua prestadora e solicite a devolução, em dobro e com juros, dos valores cobrados por serviços que você não pediu.

#### Se você já pagou a fatura e só depois percebeu que havia cobrança indevida:

Procure a prestadora e questione a cobrança. O seu pedido vai ser analisado. Se, em 30 dias, você não tiver resposta, a prestadora é obrigada a devolver automaticamente, em dobro e com juros, apenas o valor pago a mais.



#### Vale para todo consumidor:

- A prestadora não pode cobrar por um serviço que você não autorizou.
- O Regulamento do Consumidor dá três anos para que você questione uma cobrança. A regra entrou em vigor em julho de 2014 e por isso vale apenas para contas posteriores a essa data.

#### Sua contestação foi aceita. Como o valor será devolvido?

Você escolhe como quer receber o dinheiro de volta:

- Abatimento na próxima conta;
- Crédito com validade mínima de 90 dias ou com a mesma validade do crédito contestado, o que for maior. A devolução deve ser feita em dez dias;
- Pela via bancária em até 30 dias.

#### Devolução para ex-clientes

A prestadora tem 30 dias para avisá-lo por SMS, mensagem eletrônica ou correspondência de que você tem crédito. A notificação deve ter os contatos da prestadora, as formas, o prazo e o valor da devolução. A consulta pode ser feita no site da prestadora. O valor ficará disponível por um ano. Se não for resgatado, vai para o Fundo de Defesa dos Direitos Difusos.