

**RECOMENDAÇÃO n. 05/2026, de 12 de maio de 2026**

***EMENTA:** Intensificação da fiscalização e apuração de irregularidades nos serviços de telecomunicações (telefonia fixa, móvel, internet e TV por assinatura). Orientações sobre conformidade contratual, deveres de informação, cobrança, cancelamento e qualidade do serviço, com base na Lei nº 8.078/90 (CDC), na Resolução Anatel nº 765/2023 e em dados estatísticos de reclamações.*

**A AGÊNCIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON/JF**, por intermédio de sua Superintendente in fine, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pela Lei Municipal n. 10.589/03, arts. 6º, VI, VII, XI, XV, XVI, XII e 13, VII e,

**CONSIDERANDO** que a defesa dos consumidores é um mandamento constitucional (art. 5º, XXXII, CF/88), erigido à categoria de princípio da ordem econômica (art. 170, V, CF/88), cabendo ao Estado promover a proteção do mercado de consumo;

**CONSIDERANDO** que as operadoras de telefonia figuram entre os fornecedores mais reclamados neste PROCON/JF, estando, semanalmente, entre os Top5 da publicação “Giro Semanal”;

**CONSIDERANDO** os dados estatísticos do Observatório das Relações de Consumo, que indicam que os problemas mais recorrentes da área envolvem cobrança indevida/abusiva para alterar ou cancelar contrato, cobrança por serviço não contratado/não reconhecido, oferta não cumprida, venda ou publicidade enganosa, cobrança após cancelamento do serviço, má qualidade do serviço e atendimento/SAC como problema geral;

**CONSIDERANDO** direito do consumidor à liberdade de escolha da prestadora e da oferta, bem como a informações claras e prévias sobre condições contratuais, preços, prazos de permanência e vigência (art. 4º, II e V, Resolução Anatel nº 765/2023);

**CONSIDERANDO** que é vedada a cobrança de valores alheios à oferta contratada sem autorização expressa, sendo dever da operadora a devolução em dobro de valores cobrados indevidamente, com correção e juros (art. 64, Resolução Anatel nº 765/2023);

**CONSIDERANDO** que o consumidor tem direito à rescisão contratual a qualquer tempo, sem ônus, salvo prazo de permanência com benefício comprovado (art. 4º, XVI, Resolução Anatel nº 765/2023);

**CONSIDERANDO** que é vedada a renovação automática de prazo de permanência sem consentimento expresso do consumidor (art. 36, §2º, Resolução Anatel nº 765/2023);

**CONSIDERANDO** que a liberdade de oferta não autoriza práticas abusivas, como a imposição de multas desproporcionais, a dificultação do cancelamento, a cobrança por serviços não contratados ou a manutenção de cobranças após o término da relação contratual;

**CONSIDERANDO** o princípio da vulnerabilidade do consumidor nas relações de telecomunicações e a necessidade de garantir a efetividade dos direitos previstos na legislação e na regulação setorial,

**CONSIDERANDO** que compete a este órgão a orientação, fiscalização e a repressão de condutas que violem os preceitos consumeristas, visando a prevenção de danos e a regularidade do mercado local;

**RECOMENDA**, às operadoras de telecomunicação, **i) TIM S.A.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n. 02.421.421/0001-11, com endereço na Rua Fonseca Teles, 18, São Cristóvão, Rio de Janeiro - RJ, CEP.: 20.940-200; **ii) TELEFÔNICA BRASIL S.A.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n. 02.558.157/0001-62, com endereço na Avenida Engenheiro Luiz Carlos Berrini, 1.376, Cidade Monções, São Paulo - SP, CEP.: 04.571-936; **iii) VERO S.A.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n. 31.748.174/0001-60, com endereço na Avenida Dra Rut Cardoso, 7.221, CONJ 1401 BLOCO A E DEP 05 EDIF BIRMANN 21, Pinheiros, São Paulo - SP, CEP.: 05.425-902, **iv) CLARO S.A.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n. 40.432.544/0001-47, com endereço na Rua Henri Dunant, 780, Torre A e Torre B, Santo Amaro, São Paulo - SP, CEP.: 04.709-110; e **v) NIO FIBRA**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o n. 53.420.564/0001-40, com endereço na Rua Epaminondas Gracindo, 22, sala 6, Pajucara, Maceio - AL, CEP.: 57.030,101, no âmbito do Município de Juiz de Fora/MG, que:

**i) AJUSTEM, IMEDIATAMENTE**, os respectivos procedimentos de cobrança, abstendo-se de: a) incluir serviços ou valores não contratados ou não reconhecidos pelo consumidor; b) realizar cobranças após o pedido de cancelamento do serviço; c) cobrar multas rescisórias que excedam o benefício efetivamente concedido ao consumidor; e d) exigir qualquer valor para alteração ou cancelamento de contrato sem prazo de permanência vigente;

**ii) GARANTAM** a rescisão contratual de forma imediata, gratuita e desburocratizada, disponibilizando a opção de cancelamento no primeiro menu do atendimento telefônico e por meios digitais;

**iii) PROCESSEM** o pedido de rescisão com efeitos imediatos, quando houver intervenção de atendente, abstendo-se de efetuar cobranças referentes a períodos posteriores ao pedido de rescisão;

**iv) CUMPRAM** integralmente as ofertas divulgadas, especialmente quanto a velocidades de internet contratadas (*download* e *upload*), franquias de dados, prazos de validade de créditos e condições de uso e cobertura de sinal e áreas de abrangência informadas;

**vi) ADOTEM** providências para garantir a qualidade do serviço, combatendo a instabilidade, a queda

de sinal e a má qualidade de conexão;

**vii) PROMOVAM**, automaticamente, o ressarcimento aos consumidores prejudicados pelas interrupções dos serviços;

**viii) ABSTENHAM-SE** de renovar automaticamente os prazos de permanência sem consentimento expresso do consumidor; e

**ix) MELHOREM** os canais de atendimento (SAC) e **FORTALEÇAM** as ouvidorias.

Comunique-se a presente recomendação, eletronicamente, assinalando o prazo de 10 (dez) dias úteis, para que as operadoras apresentem resposta formal.

Para tanto, registre-se, na notificação, que a manifestação deverá ser protocolizada na Plataforma Prefeitura Ágil, Protocolo Geral, link de acesso <https://pjf.mg.gov.br/agil/>, constando o assunto: “RECOMENDAÇÃO 05/2026 – (NOME DA OPERADORA)”.

Advirta-se, por fim, que o eventual descumprimento ou desobediência aos termos deste documento, ainda que parcial, implicará a adoção das providências cabíveis.

A presente recomendação se dá em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor e é o que se espera da boa-fé, da cooperação e do equilíbrio nas relações de consumo.

Divulgue-se aos consumidores.

Juiz de Fora/MG, data da assinatura eletrônica

**Tainah Moreira Marrazzo da Costa**  
**Superintendente**  
**PROCON/JF**