Este conteúdo serve **para reclamar de cobrança indevida de operadora de telefonia sobre serviços não contratados.** Ele foi elaborado para você utilizar em defesa dos seus direitos como consumidor(a)

**Com ele você tentará** obter a devolução do dobro dos valores pagos indevidamente. Caso ainda não tenha realizado o pagamento e haja tempo hábil para tanto, poderá solicitar a emissão de nova faturas. Na dúvida, sugerimos que realize o pagamento da fatura aberta e, após isso, solicite a devolução em dobro.

**Você pode copiar e colar** o conteúdo das próximas páginas e enviar para os canais virtuais da empresa (como e-mails de ouvidoria ou serviços de atendimento ao consumidor. Não se esqueça de guardar o comprovante ou protocolos da solicitação feita. Você também pode imprimir e apresentar em locais de atendimento ao público da empresa.

**Altere todas as partes destacadas** no conteúdo das próximas páginas, inserindo nos espaços específicos os seus dados pessoais, datas dos fatos, etc. É importante que você use os espaços marcados para seu preenchimento com a descrição dos detalhes dos acontecimentos e informações sobre o seu o problema. Inclua a data de envio da correspondência, as informações sobre a empresa, os fatos que ocorreram, os valores correspondentes ao seu prejuízo, etc. Os espaços que você deve editar e preencher estão marcados com letra em negrito desta forma: **[escreva aqui ...]**

**Junto com esse conteúdo você pode enviar** faturas antigas ou outro documento que demonstre a irregularidade da cobrança.

**Atenção:** Guarde sempre o original dos documentos, pois você poderá utilizar depois em alguma ação judicial ou em outra reclamação.Caso opte por entregar pessoalmente a carta impressa, leve cópia para a empresa protocolar. Se enviar pelo correio, faça com Aviso de Recebimento – AR. Guarde uma cópia da solicitação com o comprovante de recebimento pela empresa.

Se você ainda tiver dúvidas, e não encontrar informações suficientes, a equipe de relacionamento do Idec pode te ajudar. [Clique aqui!.](https://idec.org.br/fale-conosco)

**CONTEÚDO PARA ENVIAR PARA A EMPRESA**

**[escreva aqui o Local e data]**

A **[escreva aqui o nome da empresa]**

A/C **[escreva aqui SAC — Serviço de Atendimento ao Consumidor ou Ouvidoria da empresa]**

Eu, **[escreva aqui seu nome completo]** portador do CPF **[escreva aqui o número do seu CPF]** venho por meio desta apresentar o que segue.

Prezadas(os) senhoras(es),

Segue abaixo reclamação e solicitação para a qual desejo atendimento.

Em **[escreva aqui *a data da contratação do serviço*]**, contratei o serviço de **[escreva aqui *o tipo de contratação, como serviço de telefonia móvel, internet fixa, telefone fixo ou combo por exemplo*]**. No entanto, constatei que estou sendo cobrada[o] por um serviço não contratado, denominado **[escreva aqui *o nome do(s) serviço(s) estranho(s) identificado(s)*]**.

Quando realizei o contrato com a empresa, manifestei meu exclusivo interesse por **[escreva aqui *o(s) serviço(s) que motivou(aram) a contratação*]**. Nesse sentido, não fui informada(o) e tampouco aceitei a contratação de qualquer outro serviço adicional além deste(s). Portanto, o fato mencionado configura afronta ao art. 6, III, do CDC, o qual estipula como direito básico do consumidor o **direito de ser informado de maneira clara e específica sobre os diferentes produtos e serviços oferecidos na relação contratual**.

Além disso, ao inserir na fatura serviços não reconhecidos por mim, a empresa infringe o art. 39, I e III. Tais dispositivos determinam ser prática abusiva **condicionar o fornecimento de um serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço,** bem como, **enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço**.

Ademais, a **ANATEL** - agência nacional responsável por fiscalizar e regular as atividades de telecomunicações - determina no art. 85, III, da Resolução 632/2014 que **o consumidor deve ser ressarcido de valores cobrados indevidamente em prazo máximo de 30 dias.**

Nesse mesmo sentido, o CDC estipula em seu art. 42, parágrafo único, que qualquer consumidor cobrado por quantia indevida tem direito à devolução em dobro do que pagou indevidamente, acrescido da correção monetária.

Diante do exposto, solicito o imediato cancelamento dos serviços adicionais, bem como a devolução de **[escreva aqui valor devido nos termos do exposto acima],** o qual deverá ser estornado por conta bancária ou abatido proporcionalmente na fatura do próximo mês.

Dessa forma, fica expressa a iniciativa de tentar resolver esta situação de maneira amigável. Todavia, se a presente reclamação não obtiver resposta no prazo de **5 dias úteis**, contados a partir do recebimento desta comunicação, não restará outro caminho a não ser adotar as medidas administrativas e judiciais cabíveis.

Agradeço o pronto atendimento em resposta ao meu direito como consumidor(a).

Atenciosamente,

**[Escreva aqui *seu nome completo*]**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**[Escreva aqui, *se você for associado do IDEC e desejar identificar-se como tal, ao lado do nome: “associado do IDEC nº...”*.**

**[Escreva aqui *seu endereço e outros meios para que o fornecedor entre facilmente em contato com você, como telefone, fax e e-mail*].**