RUFANDO BOMB NEWS Notícias sem rodeios

Sexta-Feira, 27 de Novembro de 2026

Procon orienta consumidores a exigir indenização por interrupções de internet e telefonia durante operações públicas

Saiba como cobrar reparação das operadoras em caso de falhas nos serviços durante a Operação Telefone sem Fio em Cuiabá

O Procon Municipal de Cuiabá está orientando consumidores que enfrentem interrupções de internet ou telefonia durante a Operação Telefone sem Fio a buscarem compensação junto às prestadoras de serviços. A ação integrada, realizada pela Prefeitura de Cuiabá e Energisa Mato Grosso para remover cabos irregulares e clandestinos dos postes, não exime as empresas de telecomunicações de sua responsabilidade pelos danos causados aos clientes.

Conforme explica Mariana Almeida Borges, gestora do Procon Municipal, a interrupção de serviços caracteriza falha na prestação, independentemente de ocorrer durante operações de interesse público. "O consumidor possui direito ao reestabelecimento do atendimento no menor tempo possível, sem custos adicionais. A operadora também deve comunicar uma previsão de normalização do serviço", afirma.

O Código de Defesa do Consumidor assegura aos usuários o direito a serviços contínuos e de qualidade, acompanhados de informações precisas sobre qualquer problema. Em caso de interrupção, o consumidor pode solicitar redução proporcional na fatura correspondente ao período sem atendimento e, se comprovar prejuízos, requerer indenização integral.

"A realização de uma operação de interesse público não transfere ao consumidor o risco da atividade. Cabe às operadoras prevenir interrupções, manter infraestrutura adequada e restabelecer o serviço com agilidade, principalmente porque foram comunicadas previamente sobre a operação", destaca Mariana.

Procedimento em caso de falha no serviço

O Procon recomenda que o consumidor entre em contato imediatamente com a operadora ou provedor de internet para solicitar reparação e obtenha o número do protocolo de atendimento. É fundamental registrar o horário exato da interrupção e o momento em que o serviço foi restaurado.

Se a situação não se resolver adequadamente, o consumidor deve comparecer ao Procon levando: documento de identidade com foto, CPF, comprovante de residência, contrato ou fatura do serviço, números de protocolo de atendimento e comprovantes de despesas adicionais como contratação emergencial de internet ou pacotes de dados.

Responsabilidade das empresas de telecomunicações

As empresas de telecomunicações são responsáveis pela instalação, organização e conservação de seus próprios cabos e não podem transferir aos consumidores os custos decorrentes de falhas infraestruturais. Mariana Almeida Borges reforça que o Procon registra reclamações, notifica as empresas exigindo

restabelecimento do serviço e desconto no período sem disponibilidade, além de avaliar prejuízos comprovados.

"Caso a empresa não resolva o problema adequadamente, o Procon aplica penalidades previstas no Código de Defesa do Consumidor, incluindo multas", complementa a gestora.

Como proceder junto ao Procon

A orientação principal é agir rapidamente. O consumidor não deve esperar vários dias para buscar solução e jamais tentar manipular equipamentos nos postes. "Assim que identificar a interrupção, comunique a operadora, obtenha o protocolo, documente a duração do problema e, se o serviço não for restaurado rapidamente, procure o Procon para resguardar seus direitos", reforça Mariana.

O Procon Municipal está disponível para atendimento via WhatsApp no número (65) 3324-9680 ou presencialmente na Rua Joaquim Murtinho, nº 554, Centro Sul, em Cuiabá.

Detalhes da Operação Telefone sem Fio

A operação em questão objetiva remover cabos irregulares, clandestinos e em desuso nos postes da cidade. Executada conjuntamente pela Secretaria Municipal de Ordem Pública, Secretaria Municipal de Mobilidade Urbana, segurança pública municipal, Procon Municipal e Energisa Mato Grosso, busca organizar a infraestrutura urbana, aumentar a segurança da população e diminuir a poluição visual da capital.