

REVISÃO DO REGULAMENTO GERAL DE DIREITOS DO CONSUMIDOR DE TELECOMUNICAÇÕES

Documento de subsídio às discussões em torno da Consulta Pública nº 77 da Agência Nacional de Telecomunicações

Fevereiro de 2021

Resumo: este documento apresenta uma primeira análise, não exaustiva, da minuta de revisão do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Telecomunicações (RGC), aberto para consulta pública da Anatel até o dia 01 de abril de 2021. As análises e apontamentos apresentados constituem insumos para o diálogo em torno das propostas apresentadas pela Anatel, em busca de uma interlocução construtiva com todos os setores interessados. A minuta elaborada pela Anatel, apesar de propor alguns pontos positivos, merece atenção especial e análise cuidadosa com relação aos seguintes temas: (i) proposta de planos diferenciados por tipo de atendimento; (ii) a ausência de uma regulamentação efetiva capaz de coibir as formas abusivas de contratação e cobrança dos Serviços de Valor Adicionado (SVAs); (iii) oferta abusiva por telemarketing; (iv) introdução de regras gerais para o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC).

Para auxiliar a leitura: <u>Tabela comparativa entre o Regulamento vigente e a Minuta proposta.</u>



ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	3
2. EIXO ATENDIMENTO	4
2.1. FIM DO FORNECIMENTO DE PROTOCOLO NO INÍCIO DO ATENDIMENTO (ART. 7º)	4
2.2. PRAZO DESPROPORCIONAL PARA ATENDIMENTO DAS DEMANDAS (ART. 8º)	5
2.3. FALTA DE ESPECIFICAÇÃO DO CONTEÚDO E DISPONIBILIZAÇÃO DO CÓDIGO DE PRÁTICAS (AR	T. 10°) 6
2.4. DISPONIBILIZAÇÃO DE FATURAS POR MEIO DIGITAL POR PERÍODO INSUFICIENTE PARA GARA DIREITOS (ART. 12)	NTIA DE 6
2.5. EXCLUSÃO DO PRAZO PARA FALAR COM ATENDENTE E OPÇÃO DE ATENDIMENTO HUMANO TODAS AS CAMADAS DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO (ART. 14)	EM 7
2.6. DISPONIBILIZAÇÃO DAS GRAVAÇÕES DOS ÚLTIMOS 6 MESES (Art. 13, da proposta e art. 26 do vigente)	o RGC 7
2.7. REDUÇÃO DO ATENDIMENTO PRESENCIAL (Artigos 12, 16 e 18 da proposta; revogação dos Al 30, 31, 32, 33, 34, 37, 38, 39 do RGC vigente)	rtigos 29, 8
3. EIXO OFERTA E CONTRATAÇÃO	9
3.1. OFERTAS VINCULADAS À CONTRATAÇÃO E ATENDIMENTO EXCLUSIVAMENTE POR MEIOS DIG (ART. 12, § 4° e ART. 18)	GITAIS 10
3.2. DISPONIBILIZAÇÃO DO REPOSITÓRIO PERMANENTE DE OFERTAS (ART. 22)	11
3.3. PRAZO DE DISPONIBILIDADE DAS GRAVAÇÃO REFERENTES À OFERTA (ART. 34, §3°)	11
3.4. TELEMARKETING (ART. 35 DA PROPOSTA)	11
4. EIXO FRUIÇÃO E COBRANÇA	13
4.1. FALTA DE TETO PARA COBRANÇA DE MULTA PERMANÊNCIA (ARTS. 29 E 30)	13
4.2. CRITÉRIO DE DEZ MEDIÇÕES DESPROPORCIONAL PARA O CONSUMIDOR (ART. 30)	13
4.3. FALTA DE REGULAMENTAÇÃO RESTRITIVA RELACIONADAS AOS SVAS (ARTIGO 38, §1°)	14
4.4. RETIRADA DE CAMPO "MENSAGENS IMPORTANTES" E OUTRAS INFORMAÇÕES QUE DEVEM (NA FATURA (ART. 48)	CONSTAR 16
4.5. EXCLUSÃO DA POSSIBILIDADE DE O CONSUMIDOR REALIZAR NEGOCIAÇÃO PRÉVIA E PARCELA DE COBRANÇA SOBRE SERVIÇO PRESTADO HÁ MAIS DE 90 DIAS (ART. 51)	AMENTO 16
4.6. DESOBRIGAÇÃO DO ENVIO DE DOCUMENTO DE COBRANÇA DE ACORDO EM SEPARADO DA F CORRENTE (ART. 53)	ATURA 16
4.7. AUMENTO ABUSIVO DO PRAZO PARA OPERADORA ANALISAR CONTESTAÇÃO DE COBRANÇA 17	(ART. 56)
4.8. DESOBRIGAÇÃO DE NOTIFICAR O CLIENTE QUE PAGOU VALOR INDEVIDO (ART. 62)	17
4.9. EXCLUSÃO DA POSSIBILIDADE DE SUSPENSÃO PARCIAL POR INADIMPLÊNCIA OU POR FALTA I CRÉDITOS (ART. 65)	DE 18
5. CONCLUSÃO	18



1. INTRODUÇÃO

A Consulta Pública n° 77 da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), disponível entre os dias 2 de dezembro de 2021 e 1º de abril de 2021, tem por objetivo receber contribuições relacionadas à revisão do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Telecomunicações (RGC)¹.

O RGC tem grande impacto no cotidiano dos consumidores brasileiros, sendo o principal instrumento de prevenção de práticas abusivas realizadas por operadoras de telecomunicações e de garantia de direitos.

De modo geral, embora a proposta de revisão de RGC traga pontos positivos - como a padronização e maior transparência de ofertas -, alguns pontos, especialmente nos temas ligados aos eixos de "Atendimento" - como a proposta de planos diferenciados por tipo de atendimento - e "Fruição e Cobrança", merecem atenção especial e análise cuidadosa. Outros pontos que merecem destaque são a ausência de uma regulamentação efetiva capaz de coibir as formas abusivas de contratação e cobrança dos Serviços de Valor Adicionado (SVAs), a oferta de produtos e serviços por meio de telemarketing não autorizado e a eventual introdução de regras gerais para o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC).

Como forma de contribuir com as discussões em curso, neste documento, elaborado pela equipe do programa de telecomunicações e direitos digitais do IDEC², apresentamos uma análise preliminar não exaustiva das principais mudanças propostas, conforme organizado na Análise de Impacto Regulatório (AIR) da proposta de revisão: (i) Eixo Atendimento; (ii) Eixo Oferta e Contratação; e (iii) Eixo Fruição e Cobrança. Destacamos na introdução de cada um dos eixos tanto os pontos positivos da proposta como os de maior preocupação para o direito dos consumidores. Por fim, com base na experiência adquirida na defesa e proteção dos consumidores, apresentamos sugestões para cada um dos itens identificados e analisados.

¹ Os documentos apresentados pela Anatel estão no link da Consulta Pública nº 77/2020 ANATEL.

² Documento elaborado pelos pesquisadores Diogo Moyses, Fábio Pasin, Igor Marchetti, Larissa Rosa e Nágila de Oliveira.



2. EIXO ATENDIMENTO

O Eixo Atendimento trata dos canais disponíveis para comunicação entre consumidor e prestadoras (via internet, presencial e telefônico). Este tema é um dos mais delicados quando analisamos os problemas que o consumidor, em sua relação com o setor de telecomunicações, enfrenta para garantir seus direitos. O atendimento é fundamental, entre outros motivos, para a garantia do acesso à informação (art. 6º, inc. III, CDC), sendo um recurso indispensável para a solução de problemas.

Na análise da minuta proposta pela Anatel, identificam-se alguns pontos de preocupação que podem representar retrocessos nas garantias de atendimento e no direito à informação do consumidor. Dentre eles, merecem atenção especial o movimento de flexibilizar as regras relacionadas ao atendimento presencial, bem como a tendência a um processo de digitalização excludente do serviço de atendimento para consumidores com vulnerabilidades específicas.

Destaca-se também a desregulamentação de regras básicas sobre atendimento telefônico, como tempo de espera, horário de funcionamento do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) e período de disponibilização das gravações dos atendimentos. Embora tais temas sejam abordados no Decreto do SAC vigente (Decreto nº 6523/08), a desregulamentação alerta sobre a possibilidade do consumidor ficar totalmente desprotegido em caso de alterações na referida norma atualmente em discussão no âmbito da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon).

A seguir, destacamos nove tópicos da minuta que merecem ser aprofundados, sem prejuízo de outras questões relevantes.

2.1. FIM DO FORNECIMENTO DE PROTOCOLO NO INÍCIO DO ATENDIMENTO (ART. 7º)

Atualmente, o RGC vigente determina o fornecimento de protocolo ao consumidor no início do atendimento telefônico. O Art. 7º da proposta altera essa determinação e prevê a obrigatoriedade de envio do protocolo somente por meio eletrônico, em um prazo de até 24 horas após o atendimento.

Essa alteração é questionável na medida em que altera a regra de envio imediato do protocolo para o consumidor durante o atendimento. Além de representar um retrocesso em direitos consumeristas, a alteração é incompatível com o Decreto 6.253/08, que fixa normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor. Segundo o art. 15 do Decreto do SAC, o registro numérico (protocolo) deve ser informado <u>no início do atendimento</u> para que o consumidor possa acompanhar todas as suas demandas.



Ademais, constatamos por meio de nossa prática³ que as falhas no envio de protocolo por meio eletrônico são recorrentes. Ou seja, muitos clientes não recebem a informação requisitada mesmo após selecionar essa opção durante o atendimento, ficando sujeitos às arbitrariedades das prestadoras e sem meio de prova adequado disponível.

Por fim, cabe destacar que muitos consumidores não dispõem de meios eletrônicos ou possuem dificuldade de operar esses meios, como é o caso de grupos vulneráveis com barreiras de acesso. Assim, uma pessoa idosa que possua dificuldade em operar esses meios, por exemplo, terá seus direitos ainda mais fragilizados caso essa proposta seja confirmada.

Os protocolos de atendimento, ademais, são meios de prova pelos quais os consumidores garantem judicialmente que determinadas ligações possam ser mantidas pelas Operadoras pelo tempo em que perdurar a demanda ou, ainda, servem para que tais gravações possam ser juntadas aos autos, como forma de assegurar que determinada violação de direito possa ser comprovada. Deste modo, fragilizar esse tipo de controle prejudicará ainda mais o consumidor.

Pelo exposto, propõe-se que o protocolo de atendimento continue sendo informado ao consumidor no início de toda ligação e, adicionalmente, que ele possa ser enviado por meio eletrônico. Dessa forma, mantém-se a proposta de RGC em conformidade com o Decreto 6.253/08 e se garante a obtenção do protocolo de atendimento por todos os consumidores, sem discriminação pela forma de acesso.

2.2. PRAZO DESPROPORCIONAL PARA ATENDIMENTO DAS DEMANDAS (ART. 8º)

A redação do Art. 8º da proposta expõe critérios vagos sobre a hipótese de aplicação de seus prazos para atendimento das demandas do consumidor, possibilitando à prestadora a escolha arbitrária sobre o prazo a ser adotado para a resolução de solicitações ou reclamações.

Além disso, ambas as hipóteses de prazos (de 5 dias úteis e de 10 dias úteis) para atendimento das demandas não são razoáveis e tampouco proporcionais para o tempo de espera de uma solução de consumo. Nesse sentido, o **Decreto do SAC**, em seu art. 17, estabelece 5 (cinco) dias úteis enquanto prazo máximo para o atendimento de todas as reclamações. Portanto, identifica-se a necessidade de adequação desta norma com a previsão já disposta, evidentemente mais favorável ao consumidor.

Importa ainda destacar que, prezando pela eficiência e transparência no serviço oferecido pelas operadoras, faz-se necessário estabelecer e comunicar parâmetros concretos sobre o que configura uma solicitação de resolução imediata ou não.

³ Além da atuação de nossos programas específicos com produção de pesquisas, estudos e participações em instâncias representativas, o IDEC realiza o trabalho de instruir e orientar os consumidores sobre direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor e em regras específicas de cada setor. Assim, atuamos em problemas de consumo e auxiliamos nossos associados na busca para efetivar seus direitos. Somente em janeiro de 2021 foram mais 800 atendimentos realizados em nossa área de Relacionamento.



Assim, dada a essencialidade dos serviços de telecomunicações, é possível e desejável a redução do prazo de atendimento das demandas para 48 horas a partir do recebimento das solicitações dos consumidores. Do mesmo modo, para os casos excepcionais e mais complexos (a serem definidos pelo próprio RGC), aplica-se o prazo de 5 (cinco) dias úteis a partir do recebimento da demanda, justamente o prazo máximo aplicável conforme o Decreto 6.253/08.

2.3. FALTA DE ESPECIFICAÇÃO DO CONTEÚDO E DISPONIBILIZAÇÃO DO CÓDIGO DE PRÁTICAS (ART. 10°)

A proposta prevê a criação de um Código de Práticas, um instrumento de autorregulação a ser produzido de forma conjunta pelas grandes operadoras. No entanto, a redação do artigo não traz qualquer especificação sobre o documento, tampouco sobre os processos a serem seguidos para sua aprovação e efetiva implementação.

É necessário, assim, apresentar maiores detalhes do referido Código, como o estabelecimento de um prazo para a sua produção e a periodicidade de sua revisão, quesitos a serem abordados e mecanismos de enforcement, além de regras sobre transparência e participação social, princípios essenciais para o aprimoramento das relações de consumo. Nesses processos, ainda, é fundamental que sejam consultados os conselhos de usuários das operadoras e o Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações (CDUST).

É preciso dizer, neste ponto, que embora os mecanismos de autorregulação possam ser positivos em determinados aspectos, eles não podem substituir os instrumentos regulatórios públicos, em especial em setores de relevância essencial como é o das telecomunicações. E, adicionalmente, nos tópicos a ser permitida a autorregulação, é necessário que haja mecanismos de forte interação com os órgãos reguladores e os segmentos diretamente interessados, como é o caso dos consumidores.

2.4. DISPONIBILIZAÇÃO DE FATURAS POR MEIO DIGITAL POR PERÍODO INSUFICIENTE PARA GARANTIA DE DIREITOS (ART. 12)

O Art. 12 da proposta elenca as informações e documentos que o consumidor deve ter acesso no Atendimento por Meio Digital. Essas informações são essenciais para a efetivação do princípio da transparência e do direito à informação.

Por isso, é importante que haja menção à obrigatoriedade da disponibilização de **informações relativas aos reajustes aplicados** no contrato, dado a grande quantidade de demandas de consumo geradas por falta de clareza sobre esse tema.

Por fim, o Meio Digital deve disponibilizar os documentos de cobrança referentes a, no mínimo, os últimos 12 (doze) meses. Desse modo, o consumidor poderá verificar facilmente se o reajuste foi



aplicado corretamente, se ocorreu alguma alteração de preço no prazo de permanência etc. O período de 12 meses também se justifica pelo fato de que após esse tempo o consumidor recebe a Declaração de Quitação Anual, conforme Lei 12.007/2009.

2.5. EXCLUSÃO DO PRAZO PARA FALAR COM ATENDENTE E OPÇÃO DE ATENDIMENTO HUMANO EM TODAS AS CAMADAS DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO (ART. 14)

O Art. 14 da proposta mantém apenas parte do texto do caput do Art. 27 do RGC vigente. Assim, a proposta excluiu os parágrafos do dispositivo vigente que dispõem sobre: (i) normas de atendimento humano em todas as camadas do atendimento telefônico e (ii) prazo máximo de 60 segundos para contato direto com o atendente quando esta opção for selecionada ou para transferência entre atendentes.

Dado a importância de tais temas para assegurar um atendimento de qualidade ao consumidor, é importante a manutenção desses comandos na proposta de RGC. Dessa forma, propomos a alteração da redação do *caput*, substituindo o termo "acesso ao atendente" por **"acesso ao atendimento humano"** e, ainda, a preservação dos §§ 1º, 2º e 3º., do art. 27, do RGC vigente, que foram excluídos da proposta e tendem a gerar retrocesso nos direitos do consumidor.

2.6. DISPONIBILIZAÇÃO DAS GRAVAÇÕES DOS ÚLTIMOS 6 MESES (Art. 13, da proposta e art. 26 do RGC vigente)

O Art. 26 do RGC vigente não encontra correspondência em nenhum dos artigos da proposta de novo RGC. Este artigo dispõe sobre a obrigatoriedade da gravação das interações entre Prestadora e Consumidor, bem como estabelece normas sobre manutenção desta e prazo de disponibilização ao consumidor.

Apesar de ser possível inferir pelo Art. 13 da proposta que as ligações continuarão sendo gravadas e disponibilizadas ao consumidor, não se pode admitir margens interpretativas sobre a aplicabilidade de direito de prova tão importante. Desse modo, é muito importante que conste no Regulamento o prazo mínimo de 6 (seis) meses de disponibilidade de acesso das gravações pelos consumidores, a serem mantidas em sistemas próprios das prestadoras.

Portanto, recomenda-se a incorporação do texto do Art. 26 do RGC vigente na proposta de novo RGC e, mais especificamente, sugere-se que isso seja feito no próprio Art. 13, tendo em vista a similaridade temática.



2.7. REDUÇÃO DO ATENDIMENTO PRESENCIAL (Artigos 12, 16 e 18 da proposta; revogação dos Artigos 29, 30, 31, 32, 33, 34, 37, 38, 39 do RGC vigente)

Identifica-se na proposta de revisão do RGC um movimento de extrema flexibilização do atendimento presencial. Em seu conjunto, é possível aferir que a proposta pretende criar a base normativa para a inexistência dessa forma de atendimento em um futuro próximo, deixando essa decisão a critério das prestadoras, sem que o país tenha atingido um nível de desenvolvimento mínimo para uma mudança tão drástica, como uma sólida redução do contingente de consumidores vulneráveis e com restrições para o acesso pleno à internet. Conforme extraído da Análise de Impacto Regulatório (AIR), a principal justificativa apresentada pelas prestadoras seria o descompasso entre os elevados custos operacionais e a quantidade de clientes que optam por utilizar essa modalidade de atendimento. No entanto, em contrapartida, conforme também se pode extrair da própria AIR, a modalidade de atendimento presencial é a mais bem avaliada pelos clientes, além de contar com um maior grau de efetividade (pág. 184, Tabela 7).

Neste tópico, é importante reiterar que o atendimento presencial assume grande importância quando consideramos ser esse o único recurso de consumidores que possuem barreiras de acesso ou de usabilidade frente aos recursos digitais necessários para o atendimento remoto. Tais alterações precarizam, ainda, os direitos dos consumidores mais vulneráveis, como os mais pobres e os idosos.

Alguns pontos específicos merecem destaque:

(i) Critérios para a obrigatoriedade do atendimento presencial (Art. 16 da proposta)

Impõe que o atendimento presencial é obrigatório somente se existir loja física da prestadora ou loja física de terceiro que explore exclusivamente a marca da prestadora. Ou seja, em um cenário de fechamento de lojas físicas próprias da operadora ou de terceirização das vendas para lojas de terceiros, os consumidores de determinados locais ficarão sem a opção de atendimento presencial.

(ii) Redução do escopo do atendimento presencial (Art. 16 da proposta)

No RGC vigente, o atendimento presencial tem a incumbência de responder, solucionar ou encaminhar para solução todos os tipos de demandas ligadas ao serviço. Na proposta, o atendente tem **somente a obrigação de acolher e registrar.** Ou seja, ainda que a loja atenda a hipótese de obrigatoriedade do atendimento, este passa a ser menos efetivo na medida em que inexiste a imposição de responder ou solucionar a demanda. Esta mudança não faz sentido se o atendimento presencial é o que apresenta o maior índice de satisfação.

(iii) Desobrigação da existência de Setores de Atendimento de acordo com o número de habitantes (revogação do Art. 33 do RGC vigente)



O Art. 33 do RGC vigente prevê a obrigação de ao menos um Setor de Atendimento Presencial por Microrregião com população igual ou superior a cem mil habitantes. Na nova proposta do RGC, esse artigo foi retirado sem a substituição por comando equivalente. A alteração é preocupante, uma vez que a obrigatoriedade vigente é o que assegura uma estrutura de atendimento em regiões mais remotas, independente da existência de lojas físicas exclusivas das prestadoras, acolhendo demandas de consumidores mais vulneráveis.

Dada às peculiaridades de um país com proporções continentais, a desigualdade social toma contornos em que muitos brasileiros não conseguem consumir produtos e serviços de maneira igualitária. Logo, o consumidor de determinadas regiões do país vai sofrer drasticamente com a redução do atendimento presencial. Enquanto faltar estrutura e aporte de tecnologia de maneira igualitária e acessível para todos os brasileiros, o consumidor fica ainda mais vulnerável e hipossuficiente com essa perspectiva de redução de atendimento.

Dessa forma, propõe-se a revisão destes tópicos de forma conjunta, **mantendo o regramento do RGC atual.**

Alternativamente, admite-se a proposta de condicionar o atendimento presencial à existência de lojas próprias das operadoras ou de exploração exclusiva da marca por loja de terceiros (art. 16). Ainda assim, deverá ser mantido o comando do art. 33 vigente, que assegura a existência dos setores de Atendimento Presencial.

3. EIXO OFERTA E CONTRATAÇÃO

Verifica-se neste eixo a busca pela padronização e simplificação das ofertas de serviços. A forma como as operadoras comercializam seus serviços é confusa e acarreta inúmeras abusividades. Como exemplo, constata-se frequentemente o caso do consumidor que, sem saber, contrata um serviço em valor promocional e, após o período da promoção, é cobrado um valor desproporcional pela continuidade do serviço.

Dessa maneira, identifica-se pontos positivos previstos neste eixo. Verifica-se que a proposta de criar a figura única da "Oferta" buscou eliminar a insegurança jurídica do consumidor ao contratar planos de serviços com bônus e promoções instáveis, com condições incertas que são fontes recorrentes de problemas de consumo. No mesmo sentido, observa-se com bons olhos a criação da Etiqueta Padrão, cujo objetivo é simplificar o entendimento do consumidor ao contratar um serviço.

Ainda, cabe mencionar a criação do **Sistema de Registro de Oferta**, que tem potencial de ampliação do controle fiscalizatório e da transparência das informações ofertadas no mercado. Além disso, a criação da **possibilidade de** *downgrade* de oferta promete prevenir inúmeros casos de arbitrariedade das prestadoras.



Contudo, por melhor que sejam as propostas acima elencadas, merece cuidado a regulamentação da **possibilidade de oferta exclusivamente digital**, bem como a regulamentação pouco clara e precisa sobre as **condições de oferta de produtos e de telemarketing**. Nesse sentido, a seguir, apontamos quatro pontos da Minuta que merecem grande atenção do consumidor.

3.1. OFERTAS VINCULADAS À CONTRATAÇÃO E ATENDIMENTO EXCLUSIVAMENTE POR MEIOS DIGITAIS (ART. 12, § 4º e ART. 18)

Os arts. 12, § 4º, e 18 da proposta abrem a possibilidade da criação de ofertas com atendimento exclusivamente digital, ou seja, sem atendimento telefônico e presencial. De fato, a regulamentação deve acompanhar a inovação do atendimento digital – uma notória tendência em expansão, com potenciais efeitos positivos.

Contudo, o primeiro problema relacionado aos artigos é permitir a vinculação de ofertas à **exclusividade** dessa forma de atendimento. Nesse sentido, essa "inovação" resultará na criação de planos nesse formato com preços diferenciados, tornando os planos com atendimento presencial e telefônico evidentemente mais caros do que os planos com atendimento exclusivamente digital.

Esse cenário acarreta grave prejuízo aos consumidores mais vulneráveis que dependem, por inúmeras razões, das formas de atendimento não digital, especialmente por telefone. Ou seja, grupos sociais como idosos e consumidores que possuem barreiras de conhecimento técnico para utilizar ou acessar dispositivos conectados ficarão sujeitos a maior vulnerabilização de seus direitos. Como resultado objetivo, estes consumidores terão duas possibilidades: pagar por planos mais caros para ter atendimento (incluindo o elementar SAC, por telefone, uma conquista histórica dos consumidores) ou pagar por planos mais baratos e ter violados seus direitos básicos, pois não conseguirão atendimento digno e satisfatório pelos meios digitais. A estes grupos, será imposta uma escolha que, no limite, é discriminatória pela natureza essencial dos serviços de telecomunicações.

Reitera-se, aqui, o incentivo à digitalização de serviços, bem como a abertura à inovação comercial, que devem substituir progressivamente as outras formas de atendimento à medida que o país se desenvolve. Contudo, em um país com um contingente enorme de consumidores vulneráveis e hipervulneráveis – agravado pela estagnação econômica dos últimos anos –, a diferenciação de planos por modalidade de atendimento representa grave retrocesso nos direitos básicos dos consumidores.

Além disso, essa possibilidade de discriminação por forma de atendimento desrespeita a Constituição Federal, que veda em seu artigo 19, inciso III, que a União realize distinção entre brasileiros ou crie preferências entre si, além do próprio Decreto do SAC. **Dessa forma, propõe-se a supressão do texto previsto no artigo 12, § 4º, e artigo 18 da minuta de RGC.**



3.2. DISPONIBILIZAÇÃO DO REPOSITÓRIO PERMANENTE DE OFERTAS (ART. 22)

O repositório permanente de ofertas é o registro da Anatel que possui o intuito de estabelecer o histórico das ofertas disponibilizadas no setor. Esse registro é de suma importância na fiscalização da regularidade das ofertas, bem como no acesso à informação e transparência das relações de consumo entre prestadoras e consumidores.

Verifica-se que, atualmente, os dados dos planos são recepcionados por meio do Sistema Eletrônico de Informações – SEI. Contudo, embora o sistema possibilite a comunicação dos Planos para a Anatel de forma ágil, flexível, segura e rastreável, ainda não possui recursos e tampouco é amigável para consultas de usuários externos.

Embora o art. 22 da minuta traga a proposta positiva de disponibilização desse histórico na página das prestadoras, consideramos importante a centralização desses dados em sistema próprio da Anatel. Desse modo, propomos que a Anatel centralize essas informações para o público, tendo em vista que já possui sistema interno onde são registradas todas as ofertas, vide art. 17 da proposta. Assim, deve-se garantir inclusive a sistematização desses dados por outras organizações além das prestadoras, públicas ou privadas.

3.3. PRAZO DE DISPONIBILIDADE DAS GRAVAÇÃO REFERENTES À OFERTA (ART. 34, §3°)

O Artigo 34, §3° da proposta prevê que, nas contratações de serviço via atendimento telefônico, as gravações da interação ficarão disponíveis para o consumidor por somente 90 (noventa) dias, e não mais por seis meses.

Considerando os recorrentes casos de descumprimento de ofertas contratadas via telefone, entende-se que as gravações são um importante meio de prova e garantia para o consumidor ao contratar um serviço.

Por essa razão, propõe-se a manutenção do prazo vigente de 6 (seis) meses, tomando por base o princípio orientador de não regressão em direitos dos consumidores, aplicado ao presente processo de revisão.

3.4. TELEMARKETING (ART. 35 DA PROPOSTA)

As reiteradas chamadas de telemarketing são um problema grave na rotina dos brasileiros. Elas ferem diretamente o direito à privacidade e promovem o uso indevido de dados pessoais, causando enormes transtornos para os consumidores. Buscando uma solução para esse problema, em julho de 2019 foi lançada a iniciativa autorregulatória "Não Me Perturbe". Embora fossem grandes as expectativas, a medida se mostrou insatisfatória para solucionar o quadro preocupante. A



insuficiência da iniciativa foi, inclusive, reconhecida pela Anatel em Audiência Pública sobre o RGC realizada em 09/02/2021.

Recentemente, o Supremo Tribunal Federal, na ADI n. 5962 - proposta pela Abrafix, julgou constitucional uma lei do Estado do Rio de Janeiro que trata do tema de telemarketing⁴. Um dos argumentos da Abrafix foi de que caberia exclusivamente à Anatel a atribuição de disciplinar regras entre concessionários e usuários, não havendo competência concorrente dos Estados para regulamentar a questão. Segundo decidido pelo STF, a lei estadual teve como objetivo proteger o consumidor, "pobre consumidor, que nesse caso não pode sequer dizer desaforos ao telefone, porque geralmente do outro lado está um robô"⁵, conforme salientado pelo Ministro Relator, Marco Aurélio. Diante da importância e dos grandes abusos que vêm sendo praticados, deve a Anatel regulamentar melhor a questão para proteger de fato o consumidor.

O art. 35 da proposta estabelece alguns critérios para as chamadas publicitárias e ofertas de produtos⁶. No entanto, falta clareza na redação do artigo, o que dá margem a dubiedades sobre a aplicação do critério de consentimento prévio para a realização de chamadas publicitárias. O uso da expressão "no caso de consentimento" parece tornar tal critério facultativo, sendo que o consentimento é a única condição possível para a utilização do número de telefone do consumidor para a oferta de produtos e serviços.

Dessa maneira, além de tornar a redação do artigo mais clara e objetiva, deve-se destacar a garantia do consumidor de não receber chamadas ou mensagens deste tipo, exceto se ele consentir previamente, de forma livre e expressa. Esta é a única interpretação possível da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), a qual o setor das telecomunicações deve se adequar.

Identifica-se adicionalmente a necessidade de o Grupo de Implantação qualificar o consentimento "livre e expresso", desvinculando o consentimento para o uso de seus dados da fruição dos serviços contratados ou para a obtenção de qualquer tipo de valor promocional, o que induz economicamente o consumidor a autorizar o uso de seus dados. Assim, a regulamentação deve assegurar o direito de oposição e a cláusulas abusivas em contratos de adesão, que não possibilitam a verificação de um verdadeiro consentimento do consumidor.

⁴ STF. Lei do RJ que limita ligações de telemarketing é constitucional. Disponível em: http://portal.stf.jus.br/noticias/verNoticiaDetalhe.asp?idConteudo=461232&ori=1

⁵ STF. Pleno – Limitação das ligações de telemarketing (1/2). https://www.voutube.com/watch?v=nCFEq-XCBcU

⁶ Art. 35. As Prestadoras devem observar os seguintes princípios ao realizar chamadas publicitárias ou para oferta de serviços e produtos, no caso de consentimento prévio, livre e expresso do Consumidor:

I - adequação dos horários para chamadas aos Consumidores, respeitado o horário comercial;

II - observância de quantidade razoável de ligações para os Consumidores; e,

III - tratamento adequado de reclamações sobre chamadas indesejadas.

Parágrafo único. O Grupo de Implantação acompanhará a efetivação dos princípios acima listados.



Ainda, como a realidade demonstra, é preciso estender a obrigação de obtenção deste consentimento ao envio de **SMS**, por certo, também aos **serviços de mensageria privada**. Por fim, deve ser destacada a **possibilidade de retirada deste consentimento** a qualquer tempo, também em adequação às disposições da LGPD (Art. 7º, § 5º).

4. EIXO FRUIÇÃO E COBRANÇA

Um dos principais problemas de consumo relacionados ao setor é a cobrança indevida. Desse modo, o Eixo Fruição e Cobrança traz algumas novidades importantes para mitigar esse quadro, como a previsão da devolução de valores por indisponibilidade do serviço (art. 60 da proposta). Embora esta regra seja similar à prevista na Resolução 717/19 (RQUAL), é importante a incorporação desse comando no RGC, pois ele resguarda um direito básico relacionado ao cumprimento de ofertas.

Ainda assim, outras alterações propostas devem ser analisadas com cuidado, uma vez que podem representar retrocessos em direitos básicos dos consumidores, conforme é apresentado nos tópicos a seguir.

4.1. FALTA DE TETO PARA COBRANÇA DE MULTA PERMANÊNCIA (ARTS. 29 E 30)

A multa por quebra de contrato de permanência é um dos principais problemas de consumo envolvendo cobranças indevidas. Uma das causas para esta recorrência é a falta de regulamentação relacionada aos limites percentuais aplicados sobre o valor restante do contrato.

Em um contexto de revisão do RGC, é importante superar esta lacuna regulatória com a fixação de um teto percentual que possa ser cobrado sobre o valor proporcional ao tempo que ainda falta para o contrato completar 12 meses de vigência. Destaca-se que esse problema é ainda mais grave quando lidamos com um cenário de crise econômica, sendo a fragilidade financeira dos consumidores a principal motivação para a rescisão antecipada dos contratos.

Com base no art. 9 do Decreto nº 22.626/33, "Decreto de Usura", o valor razoável é a cobrança de até 10% sobre o valor remanescente do contrato. Embora a norma citada seja antiga, sua referência é equilibrada, e a própria norma ainda segue vigente. Assim, propõe-se a determinação do teto de multa de 10% do valor remanescente em casos de rescisão antecipada do contrato.

4.2. CRITÉRIO DE DEZ MEDIÇÕES DESPROPORCIONAL PARA O CONSUMIDOR (ART. 30)

O critério de 10 medições em dias e horários diferentes para comprovar falha na prestação do serviço é desproporcionalmente oneroso para o consumidor que, além de sofrer com a falha do serviço, deve suportar o transtorno das medições por, no mínimo, 10 dias. Ou seja, não bastasse o transtorno da má prestação do serviço, restam prejudicadas outras atividades cotidianas do consumidor, como trabalho ou lazer.



Além disso, uma vez que nas relações contratuais o ônus da prova compete às prestadoras, a proporção do critério de 10 medições torna-se descabida. Propomos assim a redução para 3 medições em dias e horários distintos.

Por fim, cabe inserir no caput do art. 30, conforme citado no tópico acima, a referência ao teto do valor da multa de quebra de permanência em 10% sobre o valor remanescente do contrato, conforme proposto no inciso III, §2 do art. 29.

4.3. FALTA DE REGULAMENTAÇÃO RESTRITIVA RELACIONADAS AOS SVAS (ARTIGO 38, §1°)

Uma das maiores queixas dos consumidores de telecomunicações no Brasil é a cobrança indevida e não autorizada de aplicativos pagos de jogos, horóscopos, notícias, conteúdos audiovisuais e backup de arquivos, por exemplo, incluídas pelas operadoras de forma indevida na fatura por meio dos chamados "serviços adicionais", conhecidos como SVAs, que não são considerados serviços de telecomunicações.

Embora o RGC vigente preveja limitações para a cobrança indevida de SVAs, estas ainda são muito tímidas e não são suficientes para reduzir a incidência destas práticas abusivas. O inc. XX, do art. 3° do RGC vigente, por exemplo, estabelece como um direito do consumidor não sofrer cobrança de "qualquer valor alheio à prestação do serviço de telecomunicações sem autorização prévia e expressa". Contudo, a nova redação proposta generaliza ainda mais essa vedação. O novo texto menciona o direito "a não ter cobrado qualquer valor alheio à oferta contratada sem autorização prévia e expressa".

Do mesmo modo, o art. 64. do texto vigente estabelece como critério a prévia e expressa autorização do consumidor para cobrança de valores que não decorram da prestação de serviços de telecomunicações. Já o Art. 38, §1º, da proposta – equivalente ao art. 64 do texto vigente – propõe a mesma generalização, estabelecendo como critério a prévia e expressa autorização do consumidor para cobrança de valores sobre "novos" serviços. Além disso, o caput do art. 63 do RGC atual – o qual autoriza as prestadoras a cobrar serviços de valor adicionado e outras "facilidades" – permaneceu inalterado.

É possível interpretar tais generalizações como negativas, uma vez que podem, em seu conjunto, abrir brechas para a não aplicação desses artigos em problemas envolvendo SVAs, por não serem considerados serviços de telecomunicações.

Dessa forma, dada a gravidade do tema e diante da oportunidade de revisão do RGC, propomos alterações no sentido de especificar limitações e regulamentar a contratação e cobrança de SVAs, que, embora não sejam serviços de telecomunicações, são oferecidos de forma agregada e intrinsecamente ligados à oferta de serviços regulados. Busca-se, aqui, não regular os SVAs



propriamente ditos, mas as relações de consumo dos usuários com as operadoras de telecomunicações.

Dada a experiência prática dos últimos anos, a <u>primeira alteração</u> que propomos é relacionada ao instrumento de contratação, devendo ser realizado em contrato separado ao de serviços de telecomunicação. Isso é fundamental, inclusive, por se tratarem de serviços de natureza distinta, sob a perspectiva regulatória e tributária.

A <u>segunda alteração</u> está relacionada à garantia que deve ser concedida ao consumidor de contratar ofertas que incluam exclusivamente serviços de telecomunicações, sem diferenciação de preço em relação ao plano semelhante que ofereça os SVAs. Ou seja, caso a operadora disponibilize no mercado uma oferta que inclua os SVAs, deve garantir oferta semelhante a esta sem a previsão dos serviços adicionais e sem majoração de preço.

A <u>terceira alteração</u> necessária refere-se ao instrumento de cobrança. Os Serviços de Valor Adicionado devem ser discriminados de forma estruturalmente separada dos serviços de telecomunicações, com qualificação das cobranças de maneira clara e de fácil compreensão. São, afinal, serviços diferentes, inclusive sob a perspectiva tributária.

A <u>quarta alteração</u> necessária diz respeito a uma forma de veiculação de mensagens ao consumidor conhecida como SMS Classe 0 ou Flash SMS. Diante das abusividades encontradas, principalmente com a veiculação de propagandas abusivas de SVA's, não permitindo ao consumidor sequer entender qual é o serviço ou produto oferecido, sem possibilidade inclusive de verificar *a posteriori* a mensagem que foi enviada, pois a mensagem "some". Portanto, é necessário proibir qualquer propaganda ou oferta de SVA's por meio de SMS Classe 0 ou Flash SMS.

Por fim, os mecanismos de indução utilizados pelas operadoras para a contratação dos SVAs precisam ser coibidos. Esses mecanismos fazem com que o consumidor contrate serviços sem ciência da posterior cobrança. Esse caso é muito comum entre os consumidores que dependem dos serviços pré pagos por conta do menor custo. Não raro, recebem uma mensagem de SMS ou outro meio na forma de convite para saber mais sobre determinado tema, sem deixar claro que haverá cobrança por serviço caso o consumidor consinta⁷. Portanto, toda e qualquer oferta de SVAs deve vir acompanhada das condições de preço e serviço, bem como da necessidade de consentimento livre, prévio e expresso para formalizar a contratação.

⁷ Exemplos de mensagens de indução dessa natureza: "Que tal descobrir o que os astros dizem sobre você? Não perca essa chance! Mande o nome do seu signo para o nosso número e fique por dentro sobre tudo que acontece em seu horóscopo". "Quer saber tudo o que acontece com o seu time? Contrate agora o boletim diário do seu clube e não perca nenhuma notícia".



4.4. RETIRADA DE CAMPO "MENSAGENS IMPORTANTES" E OUTRAS INFORMAÇÕES QUE DEVEM CONSTAR NA FATURA (ART. 48)

O art. 74 do RGC vigente estabelece uma série de informações que o documento de cobrança deve conter. Contudo, a minuta proposta para o novo RGC, em seu art. 48, deixou de prever a obrigatoriedade de algumas informações relevantes para o consumidor.

Desse modo, a exibição do campo "mensagens importantes", "serviços contratados no período" e "reajustes que passaram a vigorar no período faturado" deixam de ser exigidos, segundo a proposta.

A retirada desses campos, sobretudo do primeiro, representa a diminuição da transparência na relação entre operadoras e consumidores.

Conforme a Análise de Impacto Regulatório (pág. 83), a própria Anatel e o Ministério Público do Consumidor (MPCON) preconizam que a padronização proporcionada pela obrigatoriedade desse campo facilita o acesso efetivo do consumidor às informações essenciais e, por isso, não é positivo deixar a cargo da prestadora o formato ou a localização dessas informações. Propõe-se, desta forma, a manutenção do texto vigente do RGC.

4.5. EXCLUSÃO DA POSSIBILIDADE DE O CONSUMIDOR REALIZAR NEGOCIAÇÃO PRÉVIA E PARCELAMENTO DE COBRANÇA SOBRE SERVIÇO PRESTADO HÁ MAIS DE 90 DIAS (ART. 51)

O §1° do art. 78 do RGC vigente prevê que cobranças sobre serviços prestados há mais de 90 dias devem ser apresentadas em documento separado – salvo manifestação em contrário. Tal previsão é importante para facilitar o entendimento do consumidor e a conferência sobre a regularidade das cobranças recebidas.

Já o §2° do mesmo artigo prevê a possibilidade de o consumidor negociar o parcelamento dos valores pelo número de meses correspondentes ao período de atraso na apresentação da cobrança. Esta previsão garante maior segurança jurídica ao consumidor, evitando que seja "pego" de surpresa com uma cobrança emitida após o período regular de 90 dias.

O Art. 51 da minuta excluiu tais previsões, representando diminuição de direitos dos consumidores. Portanto, propõe-se a inclusão na proposta do § 1° e 2° do art. 78 do RGC vigente.

4.6. DESOBRIGAÇÃO DO ENVIO DE DOCUMENTO DE COBRANÇA DE ACORDO EM SEPARADO DA FATURA CORRENTE (ART. 53)

No caso de acordo de parcelamento de dívida entre a Prestadora e o Consumidor, o art. 101 do RGC vigente prevê que devem ser enviados em documento separado o termo de acordo e as parcelas referentes ao valor pactuado.



Todavia, o art. 53 da proposta flexibiliza essa obrigação, prevendo que a cobrança do acordo somente será enviada em documento separado caso o consumidor opte por essa opção.

A experiência no acompanhamento dos problemas dos consumidores atesta que o envio de documento separado facilita a contestação de cobranças indevidas, além de tornar os instrumentos de cobranças mais claros e inteligíveis. Portanto, propõe-se a manutenção integral do texto do RGC vigente.

4.7. AUMENTO ABUSIVO DO PRAZO PARA OPERADORA ANALISAR CONTESTAÇÃO DE COBRANÇA (ART. 56)

Segundo o art. 83 do RGC vigente, caso a Prestadora não responda a contestação de débito no prazo de 30 (trinta) dias, fica obrigada a devolver o valor automaticamente para o consumidor.

Em contrapartida, o art. 56 da proposta de RGC prevê **aumento do prazo de resposta das operadoras** para 60 dias, sem apresentar justificativa plausível.

O novo prazo de 60 dias para análise de contestação de cobrança é excessivo e representa evidente retrocesso em direitos dos consumidores. Portanto, **propomos a manutenção integral do texto vigente.**

4.8. DESOBRIGAÇÃO DE NOTIFICAR O CLIENTE QUE PAGOU VALOR INDEVIDO (ART. 62)

O art. 87 do RGC vigente determina que na hipótese de devolução de valor pago indevidamente, caso o consumidor não seja mais cliente, a prestadora deve notificá-lo, informando que possui um crédito para receber.

Contudo, o art. 56 da proposta não contemplou tal previsão. A retirada dessa hipótese acarreta uma série de prejuízos, tendo em vista que o consumidor possui o justo motivo de saber se sofreu uma cobrança indevida. Cabe lembrar que em hipótese contrária as operadoras realizam uma série de notificações e ligações incessantes para o consumidor.

Assim, a proposta reduz sobremaneira a responsabilidade das prestadoras em reparar erros e abusos comumente cometidos. No limite, essa falta de transparência também favorece a promoção do enriquecimento ilícito das empresas. Portanto propõe-se a **manutenção integral do texto do art. 87 vigente**.



4.9. EXCLUSÃO DA POSSIBILIDADE DE SUSPENSÃO PARCIAL POR INADIMPLÊNCIA OU POR FALTA DE CRÉDITOS (ART. 65)

O RGC vigente, em seu art. 90, prevê os seguintes procedimentos para suspensão dos serviços em caso de inadimplência ou falta de recarga em serviços pré-pagos: (i) notificação imediata para pagamento ou recarga; (ii) 15 dias após a notificação, suspensão parcial do serviços; (iii) 30 dias após a suspensão parcial, possibilidade de suspensão total do serviço; (iv) 30 dias após a suspensão total, possibilidade de rescisão contratual pela prestadora.

A proposta de RGC prevê os seguintes procedimentos: (i) notificação de inadimplência; (ii) 15 dias após a notificação, suspensão; (iii) 60 dias após a suspensão, a prestadora pode rescindir o contrato.

Tal proposta é inadequada pois, com exceção dos serviços de telefonia fixa e móvel, os demais não garantem que o consumidor usufrua parcialmente do serviço suspenso, desconsiderando a essencialidade dos serviços de telecomunicações. Cabe destacar que os serviços de telefonia fixa e móvel também são garantidos parcialmente após a suspensão total no regulamento vigente.

Importa também destacar que a proposta de suspensão total após 15 dias da notificação é ainda mais grave quando consideramos o caso dos serviços pré-pagos, comumente utilizados por consumidores de baixa renda. Ou seja, o prazo de 15 dias é insuficiente para os consumidores vulneráveis financeiramente realizarem recargas para evitar a suspensão total de seus serviços.

Portanto, propõe-se a manutenção do texto vigente ou, como medida alternativa, o aumento do prazo de notificação para 30 dias.

5. CONCLUSÃO

A proposta em discussão para a revisão do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Telecomunicações (RGC), por meio da Consulta Pública nº 77 da Agência Nacional de Telecomunicações, trouxe inovações relevantes para os consumidores. Alguns aspectos positivos foram incorporados, especialmente no caso da simplificação e padronização das ofertas, garantindo maior transparência e clareza na contratação dos serviços.

No entanto, tendo como premissa o não retrocesso em direitos dos usuários e a necessidade de avançar na garantia destes direitos em um setor tão relevante, a análise preliminar indica a necessidade de reavaliação dos pontos destacados. São inúmeros os pontos de atenção, bem como diversos aspectos nos quais a proposta pode avançar em relação ao cenário atual de práticas abusivas cotidianas.



Considera-se a revisão destes aspectos imprescindível para que o novo RGC se adeque à nova realidade e aos avanços tecnológicos, mas seja, cada vez mais, um instrumento equilibrado e efetivo para a garantia dos direitos básicos dos consumidores.

* * *