

Nota Conjunta Senacon e Anatel

Novas regras de proteção ao consumidor de telecomunicações entram em vigor e governo irá monitorar sua implementação

A Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) elaborou um regulamento específico sobre as relações de consumo para os principais serviços - telefonia celular, banda larga fixa, televisão por assinatura e telefonia fixa -, que a partir de agora obedecerão a regras uniformes. Os objetivos principais do regulamento são aumentar a autonomia do consumidor de serviços de telecomunicações e a transparência nas relações de consumo no setor.

Entre outras regras que entram em vigor hoje (8/07/2014), o regulamento traz a obrigatoriedade de as prestadoras serem mais claras ao ofertarem serviços; o estabelecimento de um prazo de validade mínima de 30 dias para os créditos de telefonia pré-paga e a obrigação de as promoções serem válidas para novos e antigos clientes. Em relação ao atendimento, destacam-se a obrigação de as prestadoras disponibilizarem mecanismos para que o consumidor cancele seu contrato sem a necessidade de falar com o atendente e a obrigação de a Central de Atendimento Telefônico retornar as ligações ao consumidor caso ela sofra uma interrupção durante o contato com o atendente.

Para garantir o respeito ao novo regulamento, a Anatel e a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça, no âmbito do seu acordo de cooperação, realizarão conjuntamente o monitoramento nessa fase de implementação, com base nas reclamações dos consumidores e nas informações recebidas dos órgãos de proteção e defesa do consumidor.

O Regulamento faz parte das ações do Plano Nacional de Consumo e Cidadania – o Plandec, e representa uma série de inovações na regulação setorial e na defesa dos direitos do consumidor. Nesse sentido, a Anatel e Senacon estão atuando de forma articulada para o desenvolvimento de ações conjuntas voltadas à proteção do consumidor de telecomunicações.

A participação da Senacon e do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor foi relevante na elaboração deste regulamento, especialmente no que se refere à identificação dos problemas mais comumente encontrados nas relações de consumo no setor – registrados nos Procons de todo o País – e na proposição de regras para solucioná-los.

Desde a aprovação do regulamento – em março de 2014 – até o início da vigência de suas primeiras obrigações – em 8 de julho – os esforços da Anatel foram direcionados para a o acompanhamento da implantação dos seus dispositivos. Tal trabalho envolveu a interlocução com as principais empresas do setor e a elaboração de um manual técnico-operacional a ser observado nos procedimentos de fiscalização da Agência. Para mais informações, acesse o Portal do Consumidor www.anatel.gov.br/consumidor.

Uma parte do Regulamento Geral dos Direitos do Consumidor de Telecomunicações entra em vigor no dia 8 de julho. Outras obrigações entrarão em vigência em períodos escalonados, até a sua implantação integral em março de 2016.