

ANATEL **CONSUMIDOR**

Boletim Informativo



CELULAR LEGAL

O QUE DEVO SABER PARA NÃO COMPRAR UM CELULAR IRREGULAR?

O consumidor deve ficar atento ao comprar um celular. É importante observar a origem do aparelho e exigir sempre a nota fiscal.

Existem algumas formas simples de se evitar o golpe do celular irregular. O primeiro cuidado é verificar se o celular foi certificado pela Anatel, ou seja, se passou por testes e atende aos requisitos básicos de qualidade e segurança. Para fazer isso, é só observar se o próprio

aparelho ou a sua embalagem possui um selo ou um número de identificação da Agência.

Um segundo passo é consultar o número de identificação do aparelho antes de efetuar a compra. Esse número, conhecido como IMEI (da sigla, em inglês, International Mobile Equipment Identity), é único e global. Ou seja, ele é exclusivo de cada aparelho, e não há dois celulares no mundo com IMEIs iguais. Você pode localizá-lo na caixa do aparelho, em um adesivo atrás da bateria ou ao digitar *#06# no celular e apertar a tecla para ligar.

E se eu já tiver comprado um celular irregular, o que devo fazer?

Se você comprou um celular irregular sem saber, é importante ter em mãos a nota fiscal da compra e o termo de garantia. Em qualquer caso, o fornecedor responde pela venda de produtos impróprios para o consumo. Isso vale para produtos deteriorados, alterados, falsificados, corrompidos, fraudados e que possam ser perigosos para a vida ou a saúde do consumidor. A regra também se aplica a mercadorias que não atendem as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação.

O usuário que enfrenta uma situação dessas deve procurar, de imediato, o vendedor do produto. O consumidor tem o prazo de 90 dias a contar da data da compra (para vícios aparentes) ou da data do conhecimento do defeito (para vícios ocultos) para reclamar ao fornecedor. Quem compra um celular usado de origem irregular pode, também, recorrer à polícia e registrar ocorrência em uma delegacia.

Para saber mais, acesse www.anatel.gov.br/consumidor.

CONSULTA PÚBLICA

SOCIEDADE PARTICIPA DE CONSULTA PÚBLICA SOBRE NOVO REGULAMENTO DE QUALIDADE DA ANATEL

Está aberta a consulta pública que trata do novo Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (RQUAL). Uma das principais novidades da proposta é que, para acompanhar a qualidade dos serviços das prestadoras de telecomunicações, a Agência usará não apenas os dados técnicos, como a velocidade da internet ou a taxa de quedas de

ligações, mas também ouvirá dos consumidores qual a percepção sobre o uso dos serviços. Qualquer pessoa pode contribuir com a consulta pública até o dia 8 de janeiro de 2018.

Conheça melhor a proposta da consulta pública, acesse mais informações no [Portal do Consumidor](#) ou a partir do [sistema interativo de acompanhamento de consulta pública \(SACP\)](#).

ANIVERSÁRIO DA ANATEL

ANATEL 20 ANOS: CONHEÇA AÇÕES DESENVOLVIDAS PARA ORIENTAR E EDUCAR CONSUMIDORES

Você sabia que a Lei Geral das Telecomunicações (LGT), criada em 1997, já destacava desde o início que defender os direitos do consumidor do setor seria papel da Anatel? Duas décadas depois, a Agência vem consolidando o trabalho de conscientizar os usuários sobre como garantir esses direitos. Em 2013, a Anatel ganhou uma área inteiramente voltada para as relações com os consumidores. A Superintendência de Relações com Consumidores (SRC) cuida dos canais de atendimento ao cidadão, realiza o tratamento de solicitações, elabora índices e rankings sobre os serviços das prestadoras e desenvolve ações de interações institucionais e educação para o consumo. Acesse o [Portal do Consumidor](#) e saiba tudo sobre essas ações que a Anatel desenvolve para deixar os usuários a par de seus direitos.

ANIVERSÁRIO DA ANATEL

ANATEL 20 ANOS: APOIO À PARTICIPAÇÃO SOCIAL

Quando criada, a Anatel já se diferenciava dos órgãos estatais então existentes por prever a participação social. Todas as regras que elaborava eram submetidas à consulta pública, assuntos de interesse da sociedade eram objeto de audiências públicas e órgãos como o conselho consultivo já garantiam que representantes da sociedade pudessem ser ouvidos sobre as principais decisões da Agência.

Ao longo dos anos, os mecanismos foram fortalecidos, passando a incluir instâncias voltadas especificamente para representar os usuários do serviço. Em 2017, quando a Anatel completa seus 20 anos, os mecanismos de participação da sociedade estão mais atuantes. Descubra como funcionam e o que fazem esses espaços da Agência! Confira a [matéria sobre](#)

[participação social no Portal do Consumidor.](#)

CDUST

NOVOS MEMBROS DO COMITÊ DE DEFESA DOS USUÁRIOS TOMAM POSSE EM BRASÍLIA

A quarta reunião ordinária do Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações (CDUST) aconteceu no dia 24 de novembro, na sede da Anatel, em Brasília. Na ocasião, os cinco novos membros do Comitê foram empossados. Quatro deles foram eleitos para representar usuários de telecomunicações ou entidades de defesa do consumidor e um foi escolhido para representar as entidades de classe de prestadoras de pequeno porte. Os mandatos são de quatro anos.

Durante a reunião, foram realizadas apresentações e debates sobre temas que afetam o cotidiano e a rotina de consumidores. O representante do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC), Laerte Cleto, fez um relato sobre a consulta pública do decreto com uma nova política pública para o setor de telecomunicações, realizada pelo órgão entre os meses de outubro e novembro. Além disso, servidores da Agência expuseram dados e resultados sobre o trabalho de fiscalização regulatória de serviços adicionais, que vem sendo estruturado e desenvolvido ao longo do ano, e abordaram o novo regulamento do modelo de qualidade da Anatel, atualmente em consulta pública.

Conheça mais sobre o CDUST e veja o resumo desse encontro, acesse

www.anatel.gov.br/consumidor/cdust.

ANIVERSÁRIO DA LAI

LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO COMPLETA SEIS ANOS: ENTENDA COMO ELA FUNCIONA

Desde novembro de 2011, ficou mais fácil e rápido obter informações da administração pública: naquela data foi publicada a lei 12.527/2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), que entrou em vigor seis meses depois. Com ela, pessoas físicas de qualquer idade e nacionalidade ou pessoas jurídicas (empresas, organizações etc.) podem pedir informações públicas de órgãos e entidades brasileiros sem precisar apresentar um motivo para isso. Entenda como funciona essa lei! O Portal do Consumidor da Anatel traz detalhes sobre prazos, regras e formas de usar o mecanismo em uma [matéria sobre o aniversário da LAI](#).

TV DIGITAL

SINAL ANALÓGICO É DESLIGADO EM BELO HORIZONTE, RIO DE JANEIRO E OUTRAS CIDADES

Foi concluída em novembro a transição do sinal analógico para o digital em Belo Horizonte (MG), Rio de Janeiro (RJ) e cidades da região metropolitana desses municípios. O desligamento também teve início no interior de São Paulo, em locais como Campinas, Santos e a região do Vale do Paraíba.

Nesse período, o sinal analógico foi desligado nos seguintes municípios de Minas Gerais: Araçá, Baldim, Betim, Brumadinho, Cachoeira da Prata, Caeté, Capim Branco, Confins, Contagem, Esmeraldas, Florestal, Fortuna de Minas, Funilândia, Ibirité, Igarapé, Inhaúma, Itaúna, Jequitibá, Juatuba, Lagoa Santa, Mário Campos, Mateus Leme, Matozinhos, Nova Lima, Pedro Leopoldo, Prudente de Moraes, Raposos, Ribeirão das Neves, Rio Acima, Sabará, Santa Luzia, São Joaquim de Bicas, São José da Lapa, São José da Varginha, Sarzedo, Sete Lagoas, Taquaraçu de Minas e Vespasiano.

No Rio de Janeiro, além da capital fluminense, os municípios que passaram pela mudança foram: Belford Roxo, Duque de Caxias, Guapimirim, Itaboraí, Itaguaí, Japeri, Magé, Maricá,

Mesquita, Nilópolis, Niterói, Nova Iguaçu, Petrópolis, Queimados, São Gonçalo, São João de Meriti, Seropédica e Tanguá.

Para saber mais, acesse o [Portal Institucional da Anatel](#).

CONSULTA PÚBLICA

ANATEL REALIZA CONSULTA PÚBLICA SOBRE REGRAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO E QUALIDADE

Ao longo de novembro, a Anatel recebeu contribuições da sociedade em uma consulta pública sobre a atualização do manual de aplicação da Pesquisa de Aferição da Satisfação e da Qualidade Percebida dos Usuários de Serviços de Telecomunicações. As alterações propostas pela Agência obedecem a duas diretrizes: a continuidade da série histórica da pesquisa, iniciada em 2015, o que demanda a manutenção dos indicadores e da metodologia utilizados; e a preocupação de evitar o aumento de custos, estimando-se preservar o tamanho da amostra.

Para saber mais sobre a consulta pública e visualizar contribuições recebidas, acesse o [sistema interativo de acompanhamento de consulta pública \(SACP\)](#).

Conteúdo produzido e distribuído pela **Superintendência de Relações com Consumidores - SRC**

[Portal Anatel](#) [Facebook](#) [Twitter](#)