

O QUE É O RGC?



Você sabia que a Anatel criou um conjunto de regras para proteger o consumidor de serviços de telecomunicações? Elas estão no **Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações**, o RGC.

O RGC controla a relação de consumo entre as prestadoras e os clientes dos serviços de telecomunicações e foi elaborado para aumentar a transparência e ampliar os direitos de quem utiliza esses serviços.

Você pode consultar o RGC sempre que quiser saber as obrigações das prestadoras relativas a atendimento, cobrança e oferta de serviços de telefonia fixa e móvel, banda larga e televisão por assinatura.

E o Código de Defesa do Consumidor (CDC)?

O CDC se aplica totalmente às relações de consumo existentes entre consumidores e fornecedores de todos os setores, inclusive o de telecomunicações.

Já o RGC é um regulamento aprovado pelo Conselho Diretor da Anatel, por meio da Resolução nº 632, de 7 de março de 2014, em total conformidade com o CDC.

A aplicação do RGC não afasta a aplicação do CDC ou de qualquer outra regra complementar dos direitos previstos na legislação ou em outros regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes. O RGC veio para somar!



Atenção!

As regras da Anatel só se aplicam aos serviços de telecomunicações e não incluem a compra de equipamentos, ainda que relacionada à contratação de um serviço.

Saiba qual legislação protege você, em cada situação:

- 1 Quando você adquire um celular/modem, sem um serviço associado: CDC.
- 2 Contratação de um plano de serviço: RGC.

Quer saber mais?

Acesse o portal do Consumidor da Anatel. Lá você vai encontrar vídeos, tutoriais, cartilhas, perguntas frequentes e todo tipo de material educativo sobre as obrigações e novos direitos do consumidor trazidos pelo RGC. Também está disponível no Portal o Manual Explicativo do RGC, que esclarece com mais detalhes algumas das novas regras do regulamento e como elas estão sendo implementadas na prática.