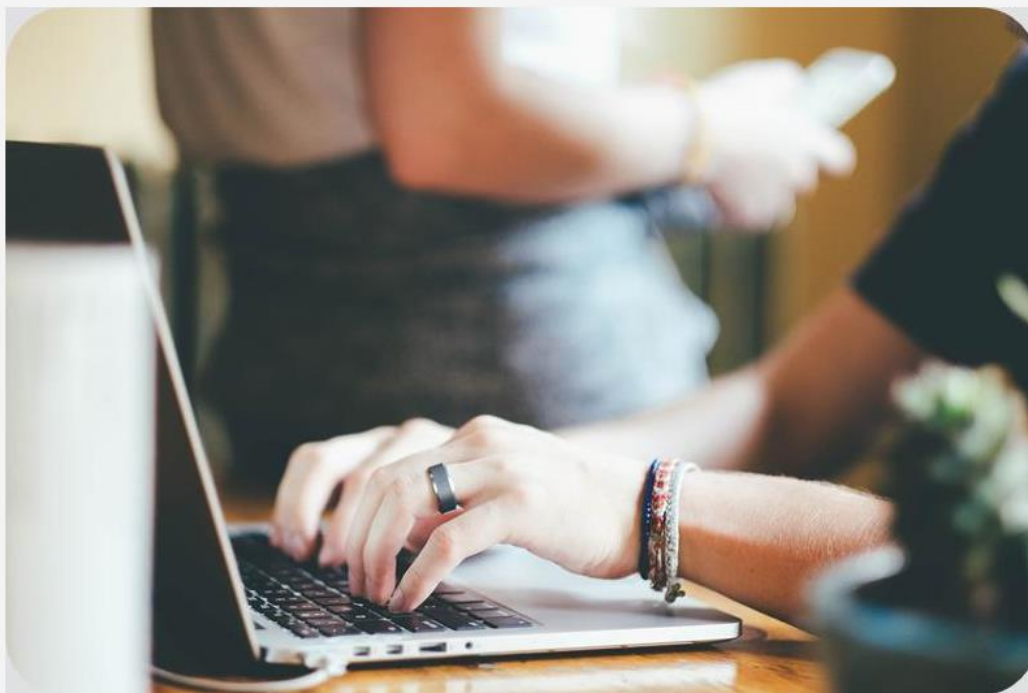


ANATEL CONSUMIDOR

Boletim Informativo



TOMADA DE SUBSÍDIOS PÚBLICA

CONTRIBUA COM A REVISÃO DO REGULAMENTO DE DIREITOS DO CONSUMIDOR

Foi prorrogada, até o dia 2 de junho, a tomada de subsídios sobre o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC). Por meio desse procedimento, a Anatel busca, via Internet, coletar sugestões sobre as regras de proteção dos direitos de quem contrata serviços como telefonia móvel e fixa, banda larga e TV por assinatura.

O processo de mudança do regulamento tem por objetivo tornar as regras mais claras, garantir que os direitos dos usuários sejam cumpridos e simplificar a regulamentação, partindo do pressuposto de que devem ser mantidos e aprofundados avanços já conquistados. Anteriormente, a Anatel realizou estudos e diagnósticos sobre o tema e, a seguir, promoveu reuniões e eventos para colher subsídios de entes, entidades e empresas envolvidas com o assunto. Nesses momentos, entidades de defesa do consumidor, Ministério Público, governo e prestadoras, dentre outras, puderam se manifestar sobre o atual regulamento e apontar questões que mereciam aprimoramento ou manutenção. Todo esse trabalho foi consolidado em um texto que, além de fazer uma breve contextualização, identifica problemas e eventuais soluções.

Para participar, basta acessar o sistema [Diálogo Anatel](#), inscrever-se e ler o material de apoio.

Para conhecer mais sobre os temas que estão sendo discutidos antes de se manifestar, confira os textos explicativos sobre os eixos [“atendimento”](#), [“oferta e contratação”](#), [“transparência e fruição”](#) e [“simplificação, harmonização e unificação de normas”](#).

SERVIÇOS DE VALOR ADICIONADO

PRESTADORAS DIVULGAM MEDIDAS PARA DIMINUIR PROBLEMAS DE CONSUMIDORES COM SERVIÇOS ADICIONAIS

As quatro principais operadoras de telefonia celular no Brasil – Claro, Oi, TIM e Vivo – apresentaram à Anatel planos de ação para diminuir a contratação à revelia de serviços adicionais. Esses planos foram demandados pela Agência, que, em 2017, iniciou um processo de fiscalização regulatória após constatar considerável aumento no número de solicitações sobre o tema. Desde então, na comparação entre abril de 2017 e abril de 2018, ocorreu uma redução de 32% no número de reclamações registradas na Anatel.

Os Serviços de Valor Adicionado (SVAs) não são serviços de telecomunicações, mas sim facilidades adicionais que, em geral, são cobradas juntamente com as contas de telefonia ou acesso à internet ou que, no caso dos pré-pagos, consomem os créditos do consumidor. Há variados tipos de SVA, como serviços de informação (como acesso a revistas e noticiários) e de entretenimento (como acesso a músicas e horóscopos), entre outros.

Os planos de ação têm, em comum, três tipos de ações estruturantes que as prestadoras se comprometeram a adotar e que passam a ser objeto de acompanhamento pela Anatel. A primeira delas é a implantação de um sistema de gestão de SVAs próprio da prestadora, com o objetivo permitir melhor controle especialmente sobre a contratação e a cobrança de serviços adicionais fornecidos por empresas parceiras. A segunda é a disponibilização de mecanismo que possibilite ao consumidor consultar os lançamentos futuros de valores relativos a SVA em sua conta. A terceira é a revalidação da base de consumidores de determinados serviços adicionais em casos críticos.

Acesse o [Portal do Consumidor da Anatel](#) para conhecer alguns destaques dos compromissos assumidos pelas prestadoras.

DIREITOS DO CONSUMIDOR

INTERNET COMERCIAL NO BRASIL COMPLETA 23 ANOS: DESCUBRA SEUS DIREITOS

Era maio de 1995 e os brasileiros tinham a chance de, pela primeira vez, acessar a internet sem sair de casa. Era preciso um computador – à época, ainda com tela de tubo –, um telefone e alguma paciência para aguardar a conexão da internet discada. A tecnologia começava a ser comercializada no Brasil e diversos provedores surgiam oferecendo o serviço.

Entre os usuários, a novidade gerava entusiasmo e receio. A publicitária Nayra Belle, hoje com 31 anos, conta que precisava esperar o horário mais econômico para navegar: “Era uma ansiedade para acessar a internet, porque a conexão era via linha telefônica e, durante o dia, a cobrança era por minuto, ou seja, era uma fortuna! Mas, após a meia-noite, o valor cobrado era único, por conexão”.

Já o advogado Fábio Acerbi, 44, relembra suas primeiras impressões sobre o uso da rede e sobre as ferramentas de bate-papo: “A sensação que eu tinha era de que era mentira que eu estava falando com alguém do outro lado do mundo”, afirma. Morador da grande São Paulo, ele descreve que, nesse período, não tinha o serviço em casa e precisava recorrer a comércios locais para navegar na web. “Certa vez, entrei em uma sala de bate-papo e tinha alguém do Canadá”, recorda o consumidor.

Antes de ser disponibilizada à população comum, a rede mundial de computadores era usada para fins militares e acadêmicos. Além disso, a invenção servia, essencialmente, para troca de e-mails, uma vez que as páginas da web ainda não tinham sido desenvolvidas. Mas foi no ambiente das universidades que a internet acabou se aprimorando, até que se tornou possível o acesso comercial à rede.

Descubra mais sobre a [história da internet comercial](#) no país e confira quais são os seus direitos quando o assunto é banda larga fixa.