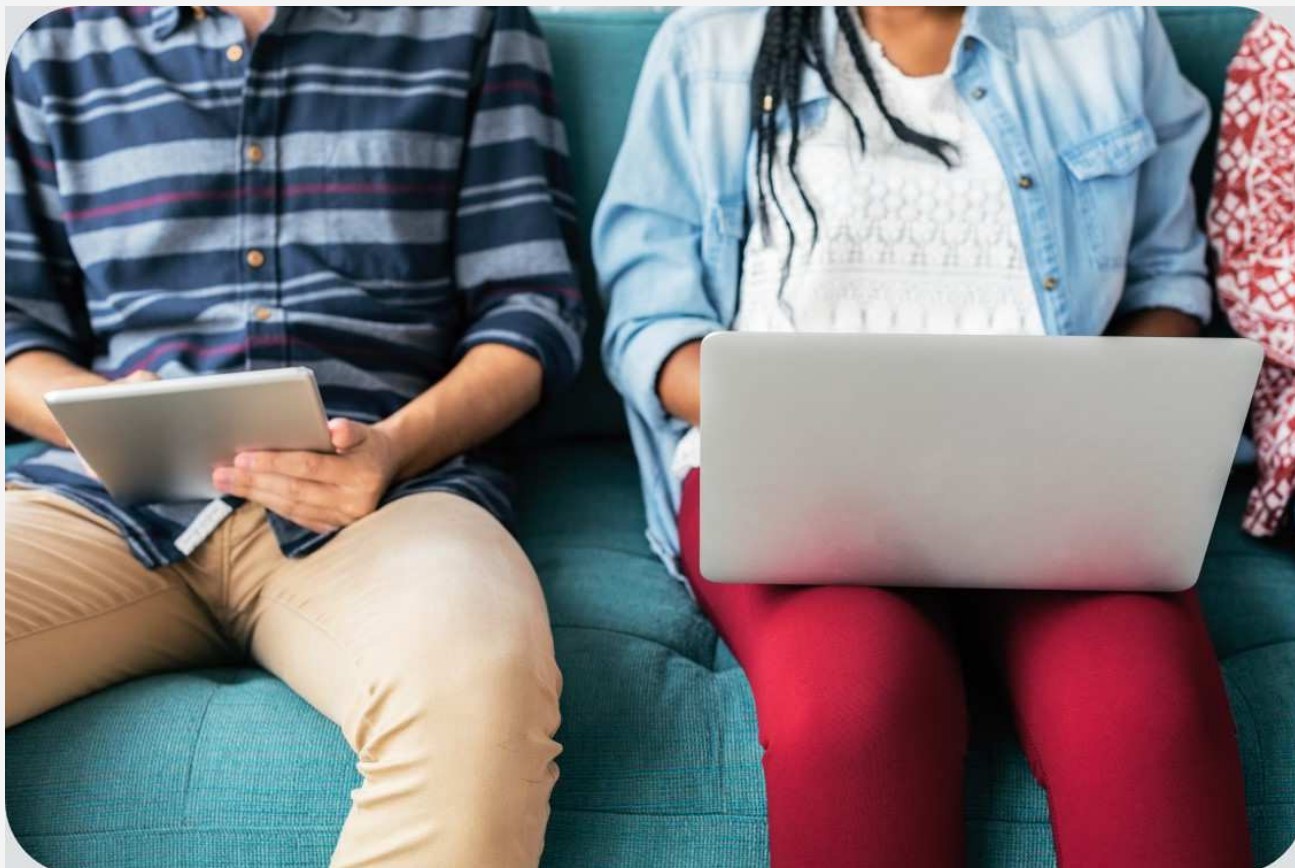


ANATEL CONSUMIDOR

Boletim Informativo



PARTICIPAÇÃO SOCIAL

ANATEL REALIZA CONSULTA PÚBLICA SOBRE A RESOLUÇÃO DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS

Estão em consulta pública, **até 21 de novembro**, as novas regras de formação e de funcionamento dos Conselhos de Usuários de Serviços de Telecomunicações.

Com natureza consultiva, os conselhos de usuários são mantidos pelos principais grupos prestadores de serviços de telecomunicações e têm o objetivo de avaliar os serviços e a qualidade do atendimento das prestadoras.

Também devem formular sugestões e propostas de melhoria dos serviços, sendo atualmente regidos pela [Resolução nº 623, de 18 de outubro de 2013](#). Hoje estão em funcionamento 30 conselhos de usuários, nas cinco macrorregiões geográficas do país. Confira no [Portal do Consumidor](#) outras informações sobre essas

instâncias.

Qualquer cidadão poderá apresentar sugestões, preferencialmente pelo [Sistema de Acompanhamento de Consultas Públicas da Anatel \(SACP\)](#).

A íntegra do processo de regulamentação, incluindo os diferentes posicionamentos manifestados por prestadoras, conselhos de usuários, entidades públicas e privadas e áreas da Anatel nas fases de Análise Impacto Regulatório (AIR) e de instrução da consulta pública, bem como o relatório de Análise de Impacto Regulatório, pode ser acessado por meio do SEI: [Processo nº 53500.033628/2018-54](#).

TELEMARKETING

PRESTADORAS FORMALIZAM CÓDIGO DE CONDUTA PARA REDUZIR LIGAÇÕES DE TELEVENDAS

A Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) recebeu, em Brasília (DF), o “Código de Conduta de Telemarketing” das maiores prestadoras de serviços de telecomunicações do país. Dentre as regras contidas no documento, destaca-se o compromisso de realizar ligações para os consumidores apenas das 9 às 21 horas nos dias úteis e das 10 às 16 horas nos sábados, com limites de duas chamadas por dia e 15 ligações por mês. Confira as outras regras previstas no [Código de Conduta de Telemarketing](#).

Plataforma “Não me Perturbe”

Desde 16 de julho de 2019, os consumidores podem se inscrever no cadastro nacional “Não me Perturbe”, iniciativa determinada pela Anatel para conter ligações indesejadas feitas pelas prestadoras de serviços de telecomunicações. Para deixar de receber chamadas com ofertas de serviços de telefonia, TV por assinatura e banda larga, o consumidor deve acessar o site www.naomeperturbe.com.br e preencher o formulário de inscrição. A suspensão das chamadas pelas empresas de telecomunicações deve ocorrer em até 30 dias, contados da data do cadastramento. Entre janeiro de 2016 e junho de 2019, [foram registradas 86.493 reclamações](#) referentes a ligações indesejadas na Anatel.

CERTIFICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

VAI COMPRAR UM CELULAR? VERIFIQUE ANTES SE ELE É HOMOLOGADO PELA ANATEL

Produtos de telecomunicações, como aparelhos celulares, por exemplo, devem ser homologados pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel). Esse processo garante padrões mínimos de qualidade e segurança para o consumidor. Ao importar produtos para uso próprio, o consumidor deve observar as regras da Anatel e do Ministério da Fazenda ([Portaria MF nº 440/ 2010](#)).

Na compra de celulares no exterior, o usuário deve observar, no manual de instruções do equipamento ou na página do fabricante na internet, se o aparelho é compatível para operação nas faixas de frequências utilizadas no Brasil. Além disso, é expressamente proibida a comercialização de aparelhos importados para uso próprio.

Se o equipamento importado não suportar uma ou mais subfaixas de frequências utilizadas no país, ele poderá não funcionar no Brasil ou funcionar com limitações. O celular poderá, por exemplo, não ser compatível com todas as operadoras ou não funcionar com todas as tecnologias (3G, 4G). Em outras palavras, um equipamento com capacidade para comunicação 4G pode ter suas funcionalidades limitadas à tecnologia 3G devido à incompatibilidade com as frequências adotadas no Brasil.

Vale registrar que nem todo país exige os testes de qualidade e de segurança em baterias e carregadores exigidos pela Anatel. Assim, os celulares adquiridos no exterior podem não ter os mesmos padrões de segurança dos equipamentos homologados pela Agência.

Além disso, mesmo que determinada marca/modelo de aparelho esteja homologada no Brasil, não há garantias de funcionamento: o produto comprado no exterior poderá ter características técnicas diferentes do modelo homologado para o Brasil, especialmente com relação às faixas de frequências utilizadas para comunicação nas redes das operadoras de telefonia móvel.

Saiba mais em [Importação para Uso Próprio](#).