



*Agência Nacional de Telecomunicações*

Superintendência de Planejamento e  
Regulamentação

# **Contratação remota de Serviços de Telecomunicações**

**Carolina Lavorato**  
**Gerência de Regulamentação**

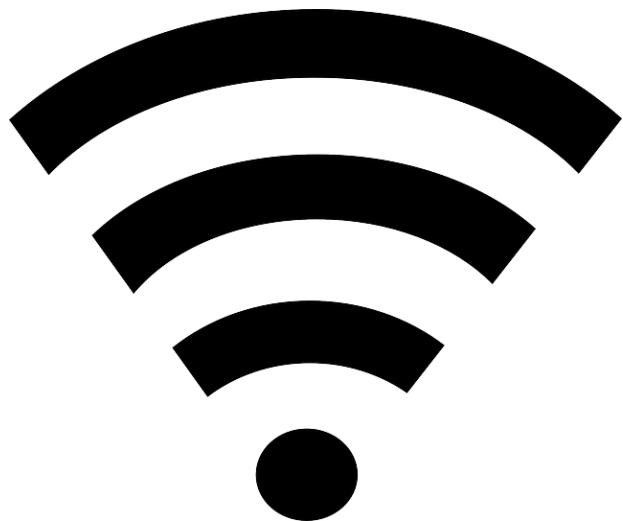
Mais **celulares**  
do que gente:  
**257 milhões**  
de acessos em serviço

Ficamos mais tempo conectados à  
internet (**4h59**) do que à TV (**4h31**) por  
dia, durante a semana

Os **smartphones** são usados por  
**mais de 70 milhões** de brasileiros

**3/4** dos brasileiros  
com mais de 10 anos  
**têm aparelho celular**,  
aponta o IBGE





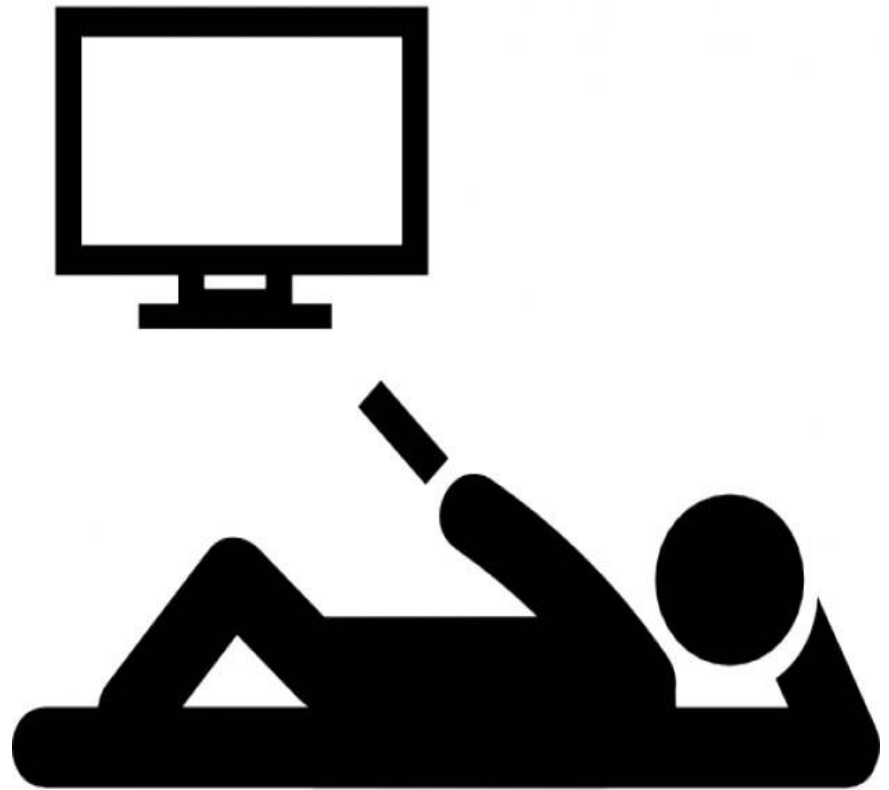
Mais de **25 milhões**  
de brasileiros contratam  
serviço de **banda larga fixa**.



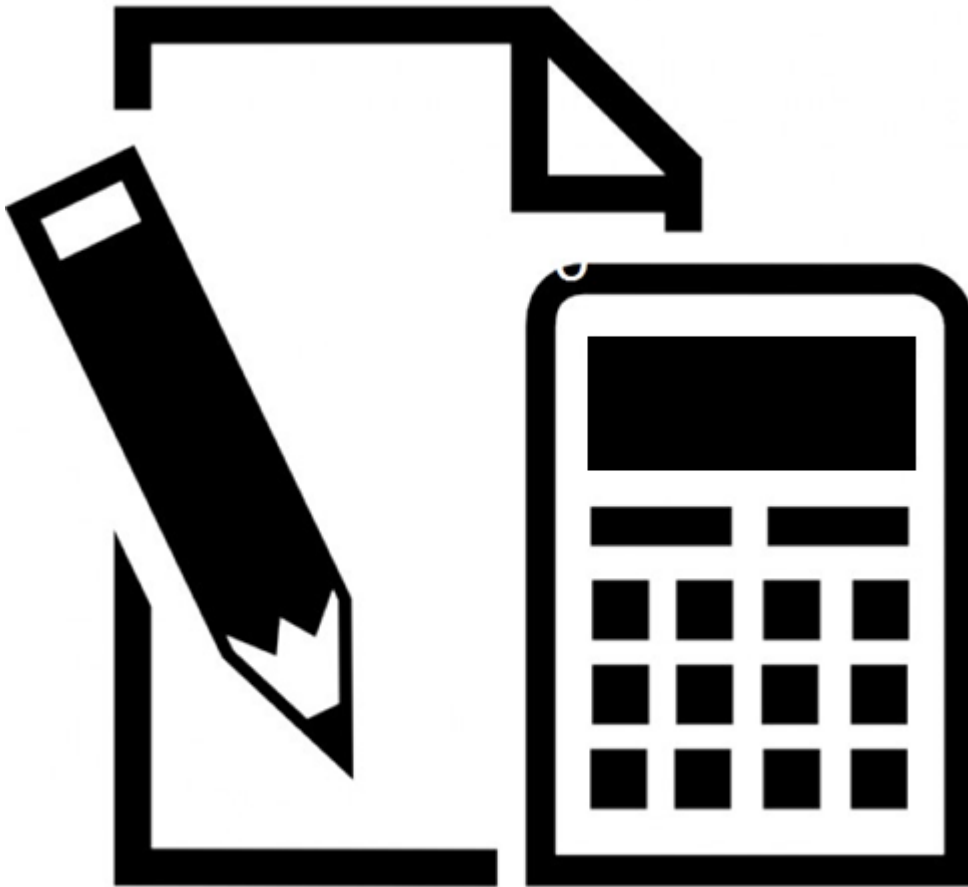
São quase **45 milhões**  
de **telefones fixos** no país



Quase **20 milhões** de acessos a  
**TV por assinatura**



**380 milhões**  
de **contratos em vigor**



# Marco Regulatório

- Lei Geral de Telecomunicações – LGT, Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997:

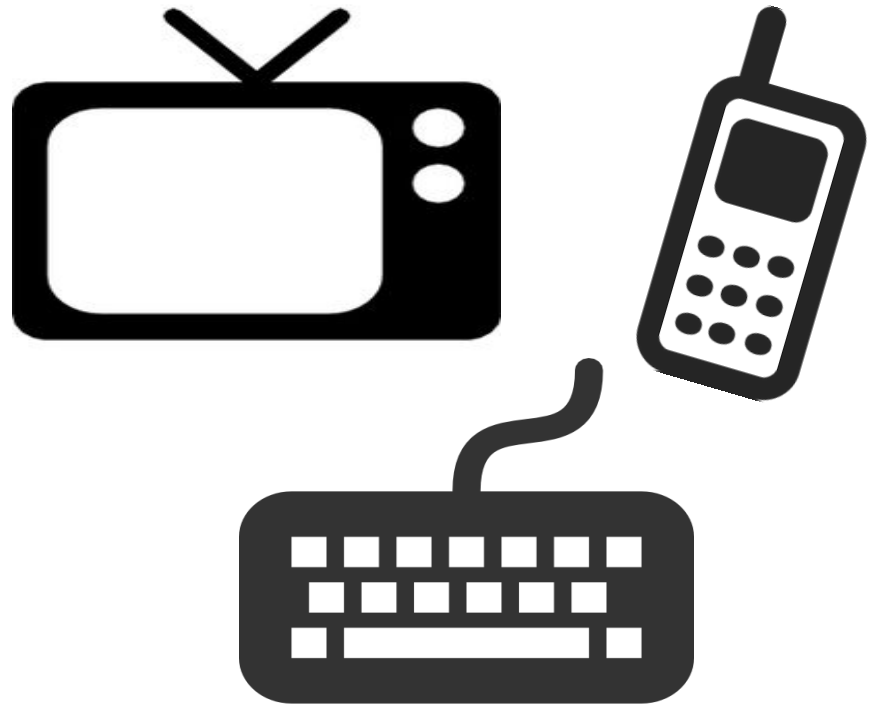
## Regime Público:

- Sujeito a Obrigações:
  - Continuidade;
  - Metas de Universalização;
  - Controle tarifário;
  - Proteção ao consumidor.



## Regime Privado:

- A liberdade é a regra;
- Proteção ao consumidor.



# O que é o regime privado?

- A Lei Geral de Telecomunicações (Lei nº 9472/97) estabelece no artigo 126 de que os serviços prestados no regime privado serão baseados nos princípios constitucionais da atividade econômica.
- Deste modo, a liberdade será regra, sendo que proibições, restrições ou interferências do Poder Público são a exceção.
- O serviço prestado em regime privado não se submete à metas de universalização e vige a liberdade tarifária.
- Por outro lado, a regulação destes serviços deve garantir, entre outros fins, **o respeito aos direitos dos usuários e o equilíbrio das relações entre prestadoras e usuários destes serviços.**

# Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações - RGC

- Consulta Pública nº 14/2013: a Anatel recebeu 703 contribuições por meio do Sistema SACP, além de 6 contribuições por carta e 14 contribuições por e-mail.
- O Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC) foi aprovado março de 2014, tendo por premissa a uniformização dos direitos dos consumidores de todos os Serviços de Telecomunicações (regimes público e privado).
- Oferta e contratação remota de serviços já era realidade no Setor.
- Foco no acesso à informação clara e adequada sobre os diferentes produtos e serviços.
- Determinou a criação de um Grupo para conduzir o processo de implementação das disposições regulamentares.



# Garantias ao Consumidor na contratação remota

- **Previamente à contratação:** o RGC garante o direito ao conhecimento das condições contratuais e de prestação do serviço e delimita informações contratuais que devem estar no sumário da Oferta:

Art. 50. Antes da contratação, devem ser claramente informadas ao Consumidor todas as condições relativas ao serviço, especialmente, quando for o caso:

I - valores de preços e tarifas aplicáveis, com e sem promoção;

II - período promocional;

III - data e regras de reajuste;

IV - valores de aquisição, instalação e manutenção dos serviços e equipamentos;

V - restrições à utilização do serviço;

VI - limites de franquias e condições aplicáveis após a sua utilização;

VII - velocidades mínima e média de conexão;

VIII - a viabilidade de imediata instalação, ativação e utilização do serviço; e,

IX - incidência de prazo de permanência, período e valor da multa em caso de rescisão antes do término do prazo.

Parágrafo único. As informações constantes deste artigo, sem prejuízo de outras que se afigurem relevantes à compreensão do Consumidor quanto às condições da oferta contratada, devem ser consolidadas em sumário, de forma clara, com destaque às cláusulas restritivas e limitadores de direitos, a ser entregue antes da contratação.

# Garantias ao Consumidor na contratação remota

- Formas de implementação – Manual Operacional do RGC:
  - **Contratação por telefone:** atendente pode verbalizar para o consumidor as informações integrantes do Sumário. Chamadas devem ser gravadas, independentemente de quem foi o originador da interação.
  - **Contratação pela internet:** a prestadora deve exibir para o consumidor as informações integrantes do Sumário, antes da contratação.
- Em qualquer caso, deve ser fornecido ao consumidor:
  - Número de protocolo;
  - Login e senha para acesso ao espaço reservado na internet;
  - Cópia do contrato, Plano de Serviços e demais documentos relativos à oferta.
- Havendo pedido, deve também ser fornecido **histórico de demanda**, contendo o número de protocolo do atendimento; a data e hora de registro e de conclusão do atendimento; e, a classificação, a síntese da demanda e o encaminhamento dado pela Prestadora.

# Garantias ao Consumidor na contratação remota

- Direito de arrependimento (art. 49 do Código de Defesa do Consumidor):

Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.
- Implementação (Manual Operacional do RGC):
  - O prazo para exercício do direito de arrependimento só começa a **contar da entrega de cópia do contrato e demais documentos relativos à oferta ou da instalação dos serviços**, o que ocorrer por último.
  - Contrato enviado de forma eletrônica: O e-mail que encaminhar os documentos deve informar o consumidor sobre seu direito de arrependimento.
- A Regulamentação não exige assinatura de contrato. No entanto:
  - Prestadoras são responsáveis por fraude na prestação do serviço;
  - A Prestadora tem o dever de manter cadastro atualizado de seus Consumidores;
  - **Ônus da prova sempre recai sobre a Prestadora em caso de contestação de débito.**

## Principais reclamações

- Oferta divergente do produto entregue (em especial quanto aos valores cobrados);
- Dificuldades em exercer o direito de arrependimento;
- Não envio do contrato e documentos relativos à oferta.

## Principal Causa

- Desconhecimento, por parte do consumidor, dos seus direitos e demais regras aplicáveis ao serviço.

# Principais reclamações

NO DIA 19 DE MAIO LIGUEI PARA A CENTRAL DA NET PARA CONTRATAR UM SERVIÇO DE TV E INTERNET PARA O ENDEREÇO. FOI AGENDADO INSTALAÇÃO PARA O DIA 21 DE MAIO, POIS EU MORO EM SÃO PAULO E TERIA QUE IR ATÉ A PRAIA GRANDE PARA ABRIR A CASA PARA OS TÉCNICOS FAZEREM A INSTALAÇÃO. FECHI O PACOTE NO VALOR DE R\$ 94,80 CONFORME PROTOCOLO E GRAVAÇÃO EM MEU PODER.

NO HORÁRIO E DIA MARCADO APARECERAM OS TÉCNICOS E ME DISSERAM QUE COMO ESTAVA CHOVENDO UM POUCO, ELES NÃO PODERIAM INSTALAR E VOLTARIAM MAIS TARDE. NÃO VOLTARAM NAQUELE DIA E EU TINHA COMPROMISSO EM SÃO PAULO, TIVE QUE VOLTAR.

NO MESMO DIA, PEDI PARA MINHA ESPOSA CANCELAR POR MOTIVO DE DESCOBRIR MAIS TARDE QUE O VALOR QUE IRIAM ME COBRAR NA VERDADE NÃO ERA O MESMO ACORDADO POR TELEFONE, O VALOR QUE IRIAM ME COBRAR ERA DE R\$ 114,80. NÚMERO DE PROTOCOLO DO CANCELAMENTO FOI 027161897918024, PEDI A GRAVAÇÃO DO CANCELAMENTO E O MESMO NÃO FOI ENVIADO. BEM, DE LÁ PARA CÁ, TENHO RECEBIDO E-MAIL E LIGAÇÕES PARA CONFIRMAR A INSTALAÇÃO NO MESMO LOCAL, CANSEI DE DIZER QUE FOI CANCELADO, AS RECEBO DE UMA A DUAS LIGAÇÕES POR DIA E INCLUSIVE E-MAIL DIZENDO QUE ESTÃO INDO INSTALAR TAL DIA, GOSTARIA DE SUA AJUDA.

“CONSUMIDOR RECLAMA QUE AO ALTERAR SEU PLANO PELA INTERNET HAVIA UMA INFORMAÇÃO E EM CONTATO COM A PRESTADORA LHE DERAM OUTRA INFORMAÇÃO COMPLETAMENTE OMISSA. PEDE VERIFICAÇÃO E COBRANÇA DO VALOR CONTRATADO PELO SITE DA PRESTADORA. CONSUMIDOR AFIRMA QUE ISSO É PROPAGANDA ENGANOSA.”

“FIZERAM A TROCA DA MINHA LINHA CONTROLE PARA PÓS PAGO POR TELEFONE. SOLICITEI O CONTRATO VIA E-MAIL JUNTAMENTE COM O PROTOCOLO, NÃO RECEBI ATÉ HOJE.”

“CONTRATEI UM PACOTE COM UMA ATENDENTE POR TELEFONE E A MESMA ME INFORMOU UM PLANO MAS QUANDO RECEBI A CONTA NO PRIMEIRO MES O PLANO ERA DIFERENTE, ENTREI EM CONTATO COM A NET E A MESMA ME INFORMOU QUE NAO AVERIA O PLANO QUE CONTRATEI ENTAO SOLICITEI O CANCELAMENTO MAS A NET QUER ME COBRAR UMA MULTA PARA PODER CANCELAR. JA ABRI RECLAMACOES E NADA MUDAR MINHA CONTA VEIO O DOBRO DO QUE CONTRATEI.”

# Portal do Consumidor da Anatel

## Dicas de contratação



Quando você for contatar um serviço de telecomunicações, é importante:

- anotar o número de protocolo;
- solicitar o **SUMÁRIO DA CONTRATAÇÃO** (resumo das principais características do serviço que você está contratando);

Você pode pedir cópia da gravação do atendimento se necessário.

E não se esqueça de imprimir este formulário de contratação e anotar todas as informações. Elas podem ser úteis no futuro!

## Não deixe de perguntar:

Qual o número do protocolo deste atendimento?

Quanto vou pagar por mês?



Estou aderindo a alguma promoção?

Quando a promoção acaba?

Quando a promoção acabar, quanto vou pagar por mês?

Quando o valor vai ser reajustado?

Quais as regras do reajuste?

Estou fidelizado? Por quanto tempo?



Se eu cancelar o contrato antes do prazo de fidelização, qual será o valor da multa e como ela será calculada?



Eu tenho direito a contratar qualquer plano sem fidelização. Qual o preço desse mesmo plano sem a fidelização?

## Perguntas por modalidade de serviço:

### Celular (voz)



Qual a minha franquia de minutos?

Se eu utilizar toda a franquia, quanto vou pagar a mais?

Meu serviço será bloqueado com o fim da franquia?

### Celular (internet móvel)



Qual a minha franquia de dados?

Se eu utilizar toda a franquia, quanto vou pagar a mais?

Meu serviço será bloqueado com o fim da franquia?

### Banda Larga (internet fixa)



Qual velocidade estou contratando?

Quais as velocidades mínima e média de conexão?

Estou pagando alguma taxa de instalação? A instalação vai ser imediata?

\*Se houver franquia de dados, faça também as perguntas que constam do campo "Celular (internet móvel)".



*Agência Nacional de Telecomunicações*

**Obrigada!**

Dúvidas:

[cglavorato@anatel.gov.br](mailto:cglavorato@anatel.gov.br)

(61) 2312-2064