

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR
DEPARTAMENTO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
COORDENAÇÃO GERAL DE ESTUDOS E MONITORAMENTO DE MERCADO

Nota n.º	102/CGEMM/DPDC/SENACON/2014
Data:	03 de setembro de 2014
Interessado:	Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC)
Assunto:	Análise da Resolução nº 632, de 07 de março de 2014, que aprova o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações

Senhor Coordenador-Geral,

I - Introdução

01. Essa Nota Técnica se propõe a apresentar uma análise da Resolução nº 632, de 07 de março de 2014, da Agência Nacional de Telecomunicações – Anatel, que aprovou o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC.

02. O Regulamento faz parte das ações do Plano Nacional de Consumo e Cidadania – Plandec, instituído pelo Decreto nº 7.963, de 15 de março de 2013, que elevou a proteção do Consumidor à Política de Estado, e representa uma série de inovações na regulação setorial e na prevenção de conflitos de consumo.

03. O objetivo da Secretaria Nacional do Consumidor – Senacon é esclarecer as possíveis dúvidas advindas da leitura da norma e destacar os dispositivos que importem em maior transparência e segurança aos Consumidores, à luz dos princípios de proteção ao Consumidor presentes em nosso ordenamento jurídico.

04. Para esta análise, a Senacon agrupou as normas previstas no RGC por fase contratual, considerando o momento com relação ao qual se aplica cada dispositivo, a fim de facilitar a compreensão das regras por parte dos Consumidores.

05. Por exemplo, a obrigação por parte da Prestadora de entregar o sumário do contrato é uma obrigação pré-contratual, o Consumidor tem o direito de receber o sumário ainda na fase da oferta. Assim, o assunto “sumário” encontra-se previsto no item relacionado à “Oferta”. Na

fase de contratação propriamente dita, por sua vez, inserem-se a obrigação de entrega do contrato e dos planos de serviço, de envio de mensagem contendo o período de validade da oferta, contrato de permanência, entre outras. Já na fase de vigência do contrato, ou seja, durante a prestação do serviço, constará grande parte dos dispositivos, como cobrança, histórico da demanda, cancelamento, suspensão, rescisão, entre outros.

06. Foram destacadas, ainda, as regras aplicáveis aos espaços de informação ao Consumidor criados com o RGC, com a finalidade de detalhar a funcionalidade de cada espaço e especificar as informações que devem ser disponibilizadas, e ao atendimento, a fim de enfatizar a importância de construção de uma cultura de respeito aos serviços de atendimento ao Consumidor.

07. A Nota está estruturada da seguinte forma: I – Introdução, II – Análise da Resolução: a) Objetivo do RGC, b) Atendimento, c) Oferta, d) Contratação, e) Prestação do Serviço, f) Prazos de vigência do Regulamento, g) Rol de prazos do RGC, e III – Conclusão.

08. Ressalta-se, desde já, que o Regulamento estabelece prazos escalonados para a vigência das regras, dependendo da complexidade das obrigações, os quais serão explicitados ao longo da explanação, em nota de rodapé, e no item “f” da presente Nota técnica.

II - Análise da Resolução

a) Objetivo do RGC

09. O Regulamento tem por objetivo estabelecer regras sobre atendimento, cobrança e oferta de serviços relativos ao Serviço de Telefonia Fixa (Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC), ao Serviço de Telefonia Móvel (Serviço Móvel Pessoal - SMP), ao Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) e aos Serviços de Televisão por Assinatura (Art. 1º).

b) Atendimento

b.1. Regras Gerais

10. O Regulamento Geral de Direitos do Consumidor estabelece regras gerais para o atendimento das Prestadoras. Ele unifica os prazos para resolução das reclamações para 5 (cinco) dias, estabelece a obrigação de manutenção do histórico do atendimento à disposição

do Consumidor pelo período mínimo de 3 (três) anos¹ e prevê canal comum² para atendimento das demandas relativas a serviços ofertados conjuntamente (Art. 8º, 10 §2º e 12).

11. O direito do Consumidor a obter a rescisão contratual, independentemente da existência de débito, está assegurado pelo Regulamento no art. 13, *in verbis*:

“Art. 13. Os pedidos de rescisão independem do adimplemento contratual, devendo ser assegurada ao Consumidor a informação sobre eventuais condições aplicáveis à rescisão e multas incidentes por descumprimento de prazos contratuais de permanência mínima.”

12. A norma prevê, ainda, que, se o pedido for processado com intervenção de atendente, a rescisão deve ter efeitos imediatos, ainda que o seu processamento técnico necessite de prazo. Se processados sem a intervenção de atendente, o pedido de rescisão deve ser processado automaticamente e a produção de efeitos se dará após 2 (dois) dias úteis do pleito (Arts. 14 e 15 do RGC).

13. Da regra que confere ao pedido de rescisão efeitos imediatos, decorre a vedação por parte da Prestadora de efetuar qualquer cobrança referente a serviços prestados após o pedido de rescisão, regra prevista no RGC, artigo 14, parágrafo único.

14. A exemplo do que dispõe o Decreto do SAC, estabelece o RGC que o comprovante do pedido de rescisão deve ser disponibilizado ao Consumidor por mensagem de texto, correio eletrônico, correspondência ou qualquer outro meio, a critério do Consumidor.

15. O Regulamento segmentou, ainda, regras sobre atendimento de acordo com a modalidade de atendimento: remoto ou no estabelecimento.

b.2. Atendimento remoto

16. O atendimento remoto compreende aquele realizado por meio de Centro de Atendimento Telefônico, do Atendimento por Internet, bem como por qualquer outro meio de disponibilizado pela Prestadora para interação remota com o Consumidor, independentemente de quem tenha originado a interação (art. 19 do Regulamento).

¹ As regras sobre “Histórico das demandas”, previstas no art. 10 do RGC, entram em vigor no dia 10/11/2014.

² A regra prevista no art. 12 do RGC entra em vigor em 10/09/2015.

17. Prevê o Regulamento que o atendimento por internet será prestado por meio de espaço reservado ao Consumidor³ disponibilizado na página da Prestadora na Internet (art. 21). Deverão estar disponíveis no espaço reservado informações relacionadas à oferta, contratação, alteração contratual e prestação de serviço. O Regulamento elenca, em seu art. 22, as informações mínimas que devem ser disponibilizadas pela Prestadora no espaço reservado ao Consumidor, *in verbis*:

“Art. 22. No espaço reservado, o Consumidor deve ter acesso, no mínimo:

I - à cópia do seu contrato, do Plano de Serviço de sua opção e outros documentos aplicáveis à oferta à qual se encontra vinculado, inclusive Contrato de Permanência, quando for o caso;

II - ao sumário do contrato, contendo as principais informações sobre o Plano de Serviço ou oferta promocional contratados, incluindo reajustes de preços e tarifas; alterações nas condições de provimento do serviço e promoções a expirar, e o término do prazo de permanência, se aplicável;

III - à referência a novos serviços contratados;

IV - aos documentos de cobrança dos últimos 6 (seis) meses;

V - ao relatório detalhado dos serviços prestados dos últimos 6 (seis) meses;

VI - à opção de solicitação de cópia da gravação de suas interações, quando for o caso;

VII - ao histórico de suas demandas registradas nos últimos 6 (seis) meses;

VIII - a recurso que lhe possibilite o acompanhamento adequado do uso do serviço contratado, durante sua fruição;

IX - ao perfil de consumo dos últimos 3 (três) meses; e,

X - ao registro de reclamação, solicitação de serviços, pedidos de informação e rescisão de seu contrato, ou qualquer outra demanda relacionada ao serviço da Prestadora.”

18. Pelo regulamento, devem, ainda, estar disponíveis ao Consumidor no espaço reservado: consulta ao saldo de créditos e respectivo prazo de validade, de forma gratuita, em todas as solicitações do Consumidor; documento de cobrança; relatório detalhado dos serviços e facilidades prestados, e histórico das demandas do Consumidor⁴ (Arts, 71, parágrafo único, 76, § 1º, 62, 10, § 4º, respectivamente).

³ As regras sobre “Espaço reservado ao Consumidor”, previstas nos arts. 21 e 22 do RGC, entram em vigor em 10/03/2015.

⁴ As regras sobre “Histórico das demandas”, art. 10 do RGC, entram em vigor em 10/11/2014.

19. A Secretaria Nacional do Consumidor entende que, além deste rol mínimo previsto no regulamento, devem igualmente ser disponibilizados nesse espaço, pelo relevante interesse para o Consumidor: termo de celebração de acordo entre Consumidor e Prestadora, histórico de boletos pagos, justificativa de improcedência da contestação, informações sobre autorizações *opt in* para recebimento de SMS publicitário ou cobrança de serviços de terceiros e recursos que possibilitem ao consumidor a revogação dessa autorização *opt in*, a solicitação de instalação de serviço, bem como a escolha do meio de devolução dos valores cobrados indevidamente, entre outras informações que se demonstrarem necessárias.

20. O atendimento prestado por meio do Centro de Atendimento Telefônico da Prestadora deve permitir acesso gratuito, tanto de terminais fixos quanto de móveis, e estar disponível 24 horas por dia e 7 dias por semana, nos termos do art. 25 do Regulamento.

21. Vale destacar que Centro de Atendimento Telefônico, nos termos do Regulamento, art. 24, é todo setor da Prestadora, próprio ou disponibilizado por meio de contrato(s) com terceiro(s), responsável pela oferta de serviços e pelo recebimento, tratamento e solução de pedidos de informação, reclamações e solicitações de serviços, rescisão ou qualquer outra demanda ligada ao serviço da Prestadora.

22. O Regulamento estabelece, ainda, o tempo máximo de 60 segundos para o contato direto do Consumidor com o atendente, a obrigação às Prestadoras de gravação das interações entre aquelas e o Consumidor, independentemente do originador da chamada, e de manutenção da gravação pelo prazo mínimo de 6 meses⁵ (Arts, 27, § 3º, 26, caput e § 2º).

23. Além disso, quando o Consumidor estiver em contato com a Prestadora por meio do Centro de Atendimento Telefônico e a chamada, por qualquer motivo, for interrompida, estabelece o Regulamento a obrigação às Prestadoras de retornar imediatamente a ligação ao Consumidor (Art. 28, parágrafo único).

24. Considerando a necessidade da continuidade da comunicação com o Consumidor a despeito de eventual instabilidade na rede telefônica ou outros fatores de natureza técnica, a Senacon entende que é razoável que sejam feitas pelo menos 3 tentativas de contato com o Consumidor. O retorno da ligação deve ser efetivo, isto é, o retorno que resulte no toque de ocupado ou desligado deve ensejar nova tentativa em tempo hábil. Neste retorno, o atendente

⁵ A regra sobre a obrigatoriedade de gravação das interações, prevista no art. 26 do RGC, entra em vigor em 10/03/2015.

deve, igualmente, aguardar até a ligação cair na caixa de mensagem ou até que a chamada seja encerrada para que a tentativa de retorno seja caracterizada como tal.

b.3. Atendimento no estabelecimento

25. O atendimento no estabelecimento é aquele realizado no Setor de Atendimento Presencial e em qualquer outro Estabelecimento associado à marca, segundo o disposto no art. 29 do Regulamento.

26. O Atendimento nos Estabelecimentos deve funcionar, no mínimo, em horário comercial, assegurar ao Consumidor o acesso aos canais de atendimento da Anatel e atender demandas relacionadas a todos os serviços e modalidades prestados pelo Grupo⁶, conforme arts. 30, 31, 34 e 38 do Regulamento.

27. O Setor de Atendimento Presencial constitui estabelecimento próprio da Prestadora ou disponibilizado por meio de contrato(s) com terceiro(s) que possibilita ao Consumidor ser atendido presencialmente por pessoa devidamente qualificada para receber, responder e solucionar ou encaminhar para solução pedidos de informação, reclamações e solicitações de serviços, rescisão ou qualquer outra demanda ligada ao serviço da Prestadora, nos termos do art. 32 do Regulamento.

28. Quanto ao atendimento presencial, estabelece o Regulamento que a localidade com população igual ou superior a 100.000 (cem mil) habitantes deverá contar com, pelo menos, um Setor de Atendimento Presencial para os serviços de telefonia fixa e móvel (Art. 33).

29. O Regulamento estabelece, ainda, o prazo máximo de 30 minutos para o atendimento do Consumidor no setor de atendimento presencial e proíbe o redirecionamento do Consumidor a qualquer modalidade de atendimento remoto (Arts. 36 e 35, §1º, respectivamente).

30. Quanto ao Estabelecimento associado à marca da Prestadora, assim compreendido qualquer estabelecimento próprio ou disponibilizado por meio de contrato com terceiro que explore exclusivamente aquela marca, o Regulamento estabelece às Prestadoras de telefonia fixa e móvel a obrigação de disponibilizar terminal que assegure ao Consumidor o seu atendimento remoto (Arts. 29 e 39).

⁶ A regra prevista no art. 34 do RGC entra em vigor em 10/09/2015

31. O Estabelecimento associado à marca que atue exclusivamente na prestação dos serviços de Comunicação Multimídia – SCM e/ou de Televisão por Assinatura, no entanto, poderá optar por disponibilizar o terminal ou utilizar sistema de protocolo e encaminhamento de pedidos, caso não se enquadre como Setor de Atendimento Presencial⁷. Assim estabelecem os arts. 38 e 39 do Regulamento.

32. Pelo Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, qualquer interação entre Consumidores e Prestadoras, independente de quem originar a chamada, é considerada atendimento e, portanto, deve observar as regras previstas na Resolução, inclusive no tocante ao fornecimento de número de protocolo (Arts. 6º e 7º).

c. Oferta

33. Serão detalhadas nesse item as regras previstas no RGC que se aplicam à fase de oferta propriamente dita.

34. Quanto ao dever de transparência por parte da Prestadora, a Resolução buscou resguardar o necessário conhecimento prévio pelo Consumidor das informações que se afigurem relevantes à sua compreensão quanto às condições da oferta.

35. A informação que precede a formalização do ato de consumo prepara o Consumidor para uma contratação efetivamente consentida, livre e fundamentada em informações adequadas, sendo determinante para a tomada de decisão do Consumidor.

36. Nesse sentido, o Código de Defesa do Consumidor – CDC (Lei nº 8.078/90) consagrou, em seus arts. 4º, VI, e 6º, III, o direito à informação como princípio das relações de consumo e direito básico do Consumidor, estabelecendo no art. 31 que a oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações completas sobre os bens que o Consumidor deseja adquirir, *in verbis*:

“Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos Consumidores.”

⁷ As regras previstas nos arts. 38 e 39 do RGC entram em vigor em 10/09/2015.

37. Há o dever por parte do fornecedor de informar corretamente o Consumidor sobre todas as características importantes do serviço ofertado, para que aquele possa decidir contratá-lo, sabendo exatamente o que poderá esperar dele.

38. O Regulamento estabelece que é dever da Prestadora assegurar que o Consumidor seja previamente informado das condições da contratação, prestação, alteração, extinção e rescisão, especialmente sobre preços e tarifas efetivamente cobrados e período de vigência, nos termos do art. 41, § 2º.

39. Reforçando a obrigação de transparência na fase pré-contratual, o Regulamento estabelece, ainda, à Prestadora a obrigação de entregar ao Consumidor antes da contratação um resumo do contrato, denominado pela norma “sumário”, no qual devem constar todas as informações relevantes e indispensáveis sobre o serviço, especialmente: 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 franquia 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 (Art. 50).

40. Estabelece o Regulamento que o sumário deve ser redigido em termos claros, com destaque às cláusulas restritivas e limitadoras de direito, e deve conter todas as informações relevantes à compreensão do Consumidor quanto às condições da oferta e do serviço contratado (Art. 50, parágrafo único).

41. Além das informações gerais já citadas, a Senacon entende como essenciais para a compreensão do Consumidor as informações elencadas abaixo, segmentadas por serviço, sem prejuízo de outras informações que se apresentem necessárias em razão da natureza dos serviços prestados:

TELEFONIA MÓVEL:

- Características essenciais do plano;
- Serviços incluídos;
- Benefícios e restrições;
- Vigência dos planos/promoções/pacotes;

- Valor da mensalidade;
- Tarifas dos serviços dentro da franquia, quando houver;
- Tarifa por minuto excedente;
- Tarifas dos serviços incluídos no plano, de forma individualizada (ligações para fixo, para móvel, DDD, roaming, sms, Internet, a cobrar, etc.);
- Tarifas dos serviços não incluídos no plano, de forma individualizada (ligações para fixo, para móvel, DDD, roaming, sms, Internet, a cobrar, etc.);
- Tarifas dos serviços após período promocional.

TELEFONIA FIXA:

- Características essenciais do plano;
- Valor da mensalidade;
- Benefícios e restrições;
- Vigência dos planos/promoções/pacotes;
- Tarifas dos serviços dentro da franquia e após franquia (ligações para fixo, para móvel, DDD, a cobrar, etc.);
- Tarifas dos serviços após período promocional, quando houver.

TV POR ASSINATURA:

- Valor da mensalidade;
- Número de canais que integram o pacote, especificando pelo menos a categoria (filme, esporte, cultura, etc.);
- Quantidade de equipamentos (pontos);
- Vigência do plano;
- Prazo de permanência, se houver.

INTERNET BANDA LARGA FIXA:

- Valor da mensalidade;
- Minutos locais mensais incluídos;
- Franquia em megabytes;
- Velocidade de conexão (download, upload) – dentro da franquia e após o consumo da franquia;
- Informação sobre bloqueio ou redução de velocidade após o atingimento da franquia contratada. No caso de redução, informar a velocidade máxima e o valor excedente ao plano.

42. O RGC permite, ainda, que as Prestadoras ofertem serviços de forma conjunta, em conformidade com a regulamentação vigente, respeitadas as condições específicas de cada serviço de telecomunicações integrante da oferta (art. 43).

43. Não obstante, veda a prática de venda casada, a exemplo do que dispõe o Código de Defesa do Consumidor, deixando claro no art. 43, parágrafo único, que “É vedado à Prestadora condicionar a oferta do serviço ao consumo casado de qualquer outro bem ou serviço, prestado por seu intermédio ou de parceiros, coligadas, controladas ou controladora, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos”.

44. Estabelece, ainda, o Regulamento, no art. 54, parágrafo único, que “O preço relativo à oferta de um dos serviços de forma avulsa não pode exceder aquele relativo à Oferta Conjunta de Serviços de Telecomunicações de menor preço em condições semelhantes de fruição”.

45. A Senacon destaca, nesse ponto, a necessidade de interpretação conjunta dos arts. 54 e 43 do RGC, combinados com os princípios do CDC, para que a oferta conjunta não se configure prática abusiva, principalmente considerando que a prática de venda casada ocorre não só quando a Prestadora não disponibiliza o serviço de forma isolada, mas também quando impõe obstáculos com o objetivo de induzir o Consumidor a contratar o pacote de serviços, ou mesmo quando a Prestadora oferta o serviço, de forma isolada, por valor exorbitante, bem acima do preço de mercado.

46. Ao Consumidor deve ser resguardado o direito de optar pela contratação do serviço, de forma isolada, por preço compatível com os praticados pelo mercado, e que, ao mesmo tempo, obedeça a parâmetros de razoabilidade e proporcionalidade em comparação ao preço cobrado pela prestação conjunta.

47. A regra prevista no art. 54, *caput*, do Regulamento, que estabelece a obrigação por parte da Prestadora de informar ao Consumidor no momento da oferta conjunta o preço de cada serviço no conjunto e de forma avulsa, além das informações previstas no art. 50, regra que possibilita, inclusive, a verificação de parâmetros de razoabilidade e proporcionalidade com relação aos preços praticados.

48. Outrossim, além da vedação à prática de venda casada, a oferta conjunta não pode ser prejudicial à justa competição e deve atender aos parâmetros estabelecidos pelo sistema normativo de defesa do Consumidor.

49. Além disso, há regras que objetivam facilitar ao Consumidor ou a qualquer outro interessado a comparação de planos e ofertas. A Prestadora deverá disponibilizar na sua página na Internet mecanismo de comparação de planos de serviço e ofertas promocionais que permita aos Consumidores identificar a opção mais adequada ao seu perfil de consumo (Art. 44 do RGC)⁸. Serão, ainda, disponibilizadas gratuitamente, de forma padronizada e de fácil acesso, as informações relativas às ofertas das Prestadoras, para os interessados na atividade de comparação (Art. 48 do Regulamento)⁹.

50. Para que a comparação seja efetiva, a Senacon entende necessária a apresentação das informações em formato de tabela única, onde, lado a lado sejam apresentados os preços e condições de uso de todos os planos oferecidos pela empresa com a finalidade de tornar a comparação mais eficaz.

51. Na tabela comparativa devem constar, de forma padronizada e comparativa, as características essenciais do plano (franquia/minutos, SMS, voz e dados), valor do plano, tarifas dos serviços (ligações para fixo, móvel, ddd, roaming, SMS, Internet, a cobrar, etc), benefícios e restrições.

52. A Resolução veda práticas discriminatórias, ao tornar obrigatório o atendimento, de pessoa natural ou jurídica, a solicitações de adesão a seus planos pré-pagos; o atendimento de quem se encontre em situação de inadimplência, inclusive perante terceiros, mediante plano de serviço escolhido pela Prestadora, e a disponibilização de todas as ofertas para contratação por todos os interessados, inclusive já Consumidores da Prestadora, sem qualquer distinção¹⁰ (Arts. 42, *caput* e parágrafo único, e 46).

d. Contratação

53. Serão detalhadas nesse item as regras previstas no RGC que se aplicam à fase de contratação propriamente dita.

54. A tutela do Consumidor na fase de contratação tem por objetivo estabelecer o equilíbrio contratual, evitar abusos e resguardar valores sociais que devem imperar nas relações de consumo, como a boa-fé objetiva.

⁸ A regra sobre o mecanismo de comparação de planos, art. 44 do RGC, entra em vigor em 10/03/2015.

⁹ A regra prevista no art. 48 do RGC entra em vigor no dia 10/11/2014.

¹⁰ Vide parágrafos 118 e 119 da presente Nota Técnica.

55. Em extensão aos princípios da informação e da transparência, que devem permear também toda a fase da oferta, estabelece ao fornecedor a obrigação de dar prévio conhecimento ao Consumidor de todos os direitos e deveres que decorrem do contrato, especialmente sobre as cláusulas restritivas de direitos, que, devem, ainda, vir em destaque no contrato (arts. 46 e 54, § 4º, do CDC). Deve, ainda, o fornecedor realizar o contrato de consumo nos termos e nas condições constantes na oferta (art. 30 do CDC).

56. Com o objetivo de facilitar a compreensão do Consumidor a respeito da obrigação por ele assumida e de resguardar as suas expectativas legítimas, o CDC determina que as cláusulas contratuais sejam redigidas de forma clara e compreensível, sob pena de inexigibilidade do seu cumprimento; bem como estabelece a regra de interpretação mais favorável ao Consumidor (arts. 46 e 47 do CDC).

57. Dada a vulnerabilidade do Consumidor, aliada às estipulações unilaterais das cláusulas contratuais, o CDC adotou, ainda, um sistema de controle de cláusulas abusivas, enumerando, de forma exemplificativa, as cláusulas abusivas em seu art. 51, com relação às quais confere regime da nulidade de pleno direito, pela quebra do equilíbrio entre as partes:

“Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

(...)

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o Consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade; (...)

XI - autorizem o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao Consumidor; (...)

XIII - autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração; (...)

XV - estejam em desacordo com o sistema de proteção ao Consumidor; (...)”

58. Em relação à contratação, o Regulamento estabelece à Prestadora o dever de entregar ao Consumidor o contrato de prestação de serviço, o plano de serviço contratado, bem como os demais instrumentos relativos à oferta, juntamente com login e senha necessários para o acesso do Consumidor ao espaço reservado na página da Prestadora, sem qualquer ônus e independentemente de solicitação (Arts. 3º e 51 do RGC).

59. Para as contratações que se derem por meio remoto, os documentos mencionados acima deverão ser enviados pela Prestadora ao Consumidor por mensagem eletrônica ou outra forma acordada entre as partes (art. 51, §1º, do RGC).

60. Sempre que o Consumidor contratar promoções, descontos nas tarifas e preços dos serviços, facilidades ou comodidades adicionais que forem oferecidas, além das informações prévias prestadas no momento da oferta, a Prestadora deve enviar, preferencialmente por meio de mensagem de texto ou mensagem eletrônica, as informações referentes a estes novos serviços, incluindo, no mínimo, o período de validade da oferta, com as datas de início e de término, e a qual plano de serviço está vinculada (art. 51, §2º, do RGC).

61. No caso de oferta conjunta de serviços, além do contrato e dos documentos relativos à oferta, deve a Prestadora entregar ao Consumidor todos os planos de serviços associados ao contrato, por força da regra prevista no art. 53 do Regulamento.

d.1. Contrato de permanência

62. Segundo o Regulamento, a Prestadora, em contrapartida a benefícios oferecidos ao Consumidor, poderá exigir a vinculação do Consumidor ao contrato de prestação de serviço por um prazo máximo de 12 meses, nos termos do art. 57, § 1º.

63. Caso o Consumidor se interesse pelo benefício oferecido, as partes devem firmar contrato próprio, distinto do Contrato de Prestação do Serviço, intitulado pelo Regulamento “Contrato de permanência”, no qual deverá conter o prazo de permanência aplicável, a descrição do benefício concedido e seu valor, o valor da multa em caso de rescisão antecipada do contrato e o contrato de prestação de serviço a que se vincula (Art. 57).

64. Importante destacar que o contrato de permanência, na sua essência, deve contemplar condições mais favoráveis ao Consumidor do que se tivesse contratado sem prazo obrigatório de permanência. Dessa forma, em contrapartida à fidelização, ao Consumidor devem ser concedidos benefícios concretos, como custo reduzido para realização de chamadas, abono em ligações de longa distância, baixo custo de envio de SMS, opção de aquisição de aparelhos celulares a preços reduzidos, entre outros, sob pena do contrato de permanência não obrigar o Consumidor.

65. O Regulamento estabelece regra para fixação da multa estipulada no contrato de permanência no caso de rescisão antes do final do prazo, segundo a qual o cálculo da multa

deverá ser proporcional ao valor do benefício e ao tempo restante para o término do prazo de permanência.

66. Ressalta-se que o montante da penalidade não pode configurar vantagem manifestamente excessiva à Prestadora sob pena de se constituir em enriquecimento indevido, nos termos do art. 413 do Código Civil c/c arts. 39, V, e 51, § 1º, III, do CDC. Apresentando-se excessiva, o Poder Judiciário, quando questionado, pode reduzir equitativamente o valor da cláusula penal, conforme preconiza o artigo 413 do Código Civil c/c arts. 6º, V, do CDC, ou declarar a cláusula nula de pleno direito, nos termos do art. 51 do CDC.

67. O Regulamento estende, ainda, para todos os serviços de telecomunicações a regra que prevê a vedação de cobrança de multa por parte da Prestadora em razão de descumprimento de obrigação contratual ou legal (Art. 58, parágrafo único).

68. A Senacon entende que, nessa regra, inserem-se a proteção do Consumidor contra vícios, o cumprimento de todos os deveres do fornecedor dispostos no CDC e as normas previstas em regulamentos específicos, dentre os quais se destacam as metas de qualidade constantes nos Planos Gerais de Metas e Qualidade e o dever geral de qualidade consagrado no CDC.

69. Dessa forma, conclui-se, que a má qualidade na prestação do serviço legitima o Consumidor a desistir do contrato antes do decurso do prazo de permanência sem quaisquer ônus ou penalidades.

e. Prestação de Serviço (ou Vigência do Contrato)

70. Encontram-se detalhados nesse tópico as regras previstas no RGC que se aplicam à fase de vigência do contrato, ou seja, durante a fruição do serviço de Telecomunicações.

e.1. Relatório Detalhado

71. O Regulamento garante ao Consumidor o acompanhamento mensal do seu consumo, ao estabelecer à Prestadora, no art. 62, o dever de disponibilizar relatório detalhado dos serviços e facilidades prestados em sua página na Internet¹¹, e mediante solicitação, por meio impresso, gratuitamente. Consta no artigo citado as informações mínimas que devem constar no relatório, *in verbis*:

¹¹ A regra do art. 62 do RGC entra em vigor em 10/03/2015.

“Art. 62. A Prestadora deve fornecer relatório detalhado dos serviços e facilidades prestados, em ordem cronológica, a todos os seus Consumidores, em espaço reservado em sua página na internet e, mediante solicitação, por meio impresso, incluindo, quando aplicável, no mínimo, as seguintes informações:

- I - o número chamado ou do destino da mensagem;
- II - a Área de Registro ou localidade de origem e Área de Registro ou localidade do terminal de destino da chamada ou da mensagem;
- III - a Área de Registro de origem da Conexão de Dados;
- IV - no caso do SMP, o Código de Acesso de origem da chamada e a Área de Registro de destino quando o Consumidor se encontrar em situação de visitante, ressalvada a hipótese de bloqueio de identificação do código de acesso de origem, a pedido do Consumidor, caso em que o detalhamento indicará a Área de Registro de origem da chamada;
- V - a data e horário (hora, minuto e segundo) do início da chamada ou do envio da mensagem;
- VI - a duração efetiva do serviço e a duração considerada para fins de faturamento (hora, minuto e segundo);
- VII - o volume diário de dados trafegados;
- VIII - os limites estabelecidos por franquias e os excedidos;
- IX - as programações contratadas de forma avulsa e seu valor;
- X - o valor da chamada, da conexão de dados ou da mensagem enviada, explicitando os casos de variação horária;
- XI - a identificação discriminada de valores restituídos;
- XII - o detalhamento de quaisquer outros valores que não decorram da prestação de serviços de telecomunicações; e,
- XIII - os tributos detalhados, por serviços, na forma da Lei 12.741, de 8 de dezembro de 2012.”

72. O Consumidor poderá, ainda, solicitar à Prestadora o envio permanente de relatório detalhado na forma impressa, nos termos do art. 62, § 3º, do Regulamento.

e.2. Cobrança, Contestação e Devolução de Valores

73. O Regulamento inova ao vedar a cobrança antecipada de serviço por parte da Prestadora¹². Com a nova regra a cobrança só poderá ser feita após a fruição dos serviços, facilitando, inclusive, o processamento do cancelamento, na medida em que o Consumidor pagará em sua próxima fatura apenas o valor proporcional ao período em que efetivamente utilizou o serviço (Art. 61, § 1º).

74. A Anatel, por esse Regulamento, veda também o reajuste dos valores das tarifas ou preços em prazos inferiores a 12 (doze) meses (Art. 65). No caso de oferta conjunta, a Prestadora só poderá reajustar os valores quando a última contratação completar 12 (doze) meses (art. 55)¹³.

75. A cobrança de qualquer valor devido que não decorra da prestação de serviços de telecomunicações depende de prévia e expressa autorização do Consumidor, nos termos do art. 64 do Regulamento, cabendo à Prestadora responsável o ônus da prova dessa autorização.

76. O Regulamento estabelece à Prestadora o dever de apresentar a cobrança ao Consumidor no prazo máximo de 90 (noventa) dias, contados da efetiva prestação do serviço. Não obstante, permite a cobrança de serviço prestado em prazo superior, desde que a cobrança seja feita em documento separado, sem acréscimo de encargos e mediante negociação prévia entre Prestadora e Consumidor, resguardando-se ao Consumidor a possibilidade de que o parcelamento da dívida seja feita, ao menos, pelo número de meses correspondente ao período de atraso na apresentação da cobrança (Art. 78).

77. Ademais, o débito referente a cobranças apresentadas ao Consumidor após o prazo de 90 dias previsto no art. 78, caput, do Regulamento, não pode ensejar àquele restrições quanto à fruição do serviço ou ao seu crédito, conforme entendimento da própria Anatel, corroborado por esta Secretaria¹⁴.

78. O Regulamento contempla, ainda, regra de repetição do indébito, também prevista no art. 42, parágrafo único, do CDC, que consiste na aplicação de uma sanção civil para o fornecedor que cobrar dívida em valor maior do que o devido. A saber:

¹² Vide parágrafos 118 e 119 da presente Nota Técnica.

¹³ Vide parágrafos 118 e 119 da presente Nota Técnica.

¹⁴ Entendimento da Anatel constante no portal <http://www.anatel.gov.br/Consumidor>, menu "SEUS DIREITOS", item "Atraso na cobrança", para quaisquer dos serviços selecionados (Telefonia celular, telefonia fixa, banda larga e tv por assinatura), visualizado no dia 23/07/2014.

“Art. 85. O Consumidor que efetuar pagamento de quantia cobrada indevidamente tem direito à devolução do valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros de 1% (um por cento) ao mês *pro rata die*.”

79. Observa-se que a regra de devolução em dobro instituída pelo RGC constitui um avanço na defesa dos direitos do consumidor, já que não prevê exceções à aplicação do dispositivo. Pelo Regulamento, a repetição do indébito tem como requisito apenas o pagamento de quantia cobrada indevidamente. Logo, as Prestadoras de telecomunicações não poderão mais alegar falha de sistema ou outros motivos para se eximir da responsabilidade de devolver em dobro a quantia indevida paga pelo Consumidor. Neste novo cenário, basta a cobrança e o recebimento de quantia indevida, para que o Consumidor tenha direito ao ressarcimento em dobro.

80. O Regulamento prevê no art. 85, parágrafo único, os meios de devolução de valores cobrados indevidamente, cuja escolha fica a critério do Consumidor, bem como os prazos para devolução.

81. Há previsão no Regulamento de repasse ao Fundo de Defesa dos Direitos Difusos (FDD), previsto na Lei nº 9.008, de 21 de março de 1995, do valor correspondente à devolução, no caso de Consumidores não identificáveis e quando o Consumidor não solicitar o levantamento do crédito nos prazos estabelecidos na norma (Art. 89).

82. Pelas regras de contestação de cobrança, é garantido ao Consumidor o prazo de 3 (três) anos, contado da data da cobrança considerada indevida, para contestar, administrativamente, junto à Prestadora, os valores contra ele lançados; e o pagamento dos valores não contestados, devendo a Prestadora, nesse caso, emitir novo documento de cobrança, sem ônus para o Consumidor, com prazo adicional para pagamento (Art. 81 do Regulamento).

83. Observe que o Regulamento fixou o prazo máximo para contestação da cobrança junto à Prestadora, após o qual o Consumidor não poderá mais questioná-la administrativamente, todavia se omitiu quanto ao prazo máximo para apresentação da cobrança ao Consumidor, limitando-se a estabelecer no art. 78 o prazo para que a Prestadora possa apresentar o débito antigo ao Consumidor no mesmo documento de cobrança.

84. Dessa forma, tendo em vista a omissão do RGC quanto ao prazo administrativo máximo para a cobrança do serviço prestado, entende-se que, por equidade, para que não se

configure uma situação de desequilíbrio entre as partes, a Prestadora não poderá apresentar a cobrança pelos serviços prestados em prazo superior a 3 (três) anos.

85. Com a contestação do débito, o valor contestado deve ter a sua cobrança suspensa e a nova cobrança fica condicionada à prévia justificativa, junto ao Consumidor, acerca das razões pelas quais a contestação foi considerada improcedente pela Prestadora, ficando, nesse caso, os prazos para suspensão e rescisão contratual suspensos até que o Consumidor seja notificado da resposta da Prestadora, nos termos dos arts. 81 e 82 do Regulamento.

86. O Regulamento fixa, ainda, o prazo máximo de 30 (trinta) dias para que a Prestadora apresente resposta à contestação de débito feita pelo consumidor. A ausência de resposta por parte da Prestadora nesse prazo caracteriza a presunção de cobrança indevida, ficando a prestadora obrigada a devolver automaticamente, em dobro, o valor questionado, de acordo com o art. 83 da norma.

87. Nessa situação, deve o consumidor optar pelo meio de devolução desses valores, que pode ser através de abatimento no documento de cobrança, respeitado o ciclo de faturamento; de pagamento por meio de créditos, no prazo máximo de 10 (dez) dias; ou de pagamento via sistema bancário, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, sendo todos os prazos contados do decurso do prazo do art. 83 do Regulamento. Vale ressaltar, que a escolha pelo meio de pagamento fica a critério do consumidor, nos termos do art. 85, parágrafo único, do Regulamento.

88. Observe que a regra de devolução automática do art. 83 possui eficácia condicionada estritamente à ausência de resposta da operadora em prazo determinado, sem requerer para a sua aplicação qualquer questionamento de mérito no tocante ao cabimento do pedido. Desta forma, uma vez descumprido o prazo para resposta à contestação, a Prestadora deverá devolver automaticamente e em dobro o valor questionado pelo Consumidor.

89. Estabelece, ainda, o Regulamento que se a Prestadora, após o prazo de 30 dias, constatar que a contestação é improcedente, a nova cobrança fica condicionada à prévia justificativa, junto ao Consumidor, acerca das razões da improcedência e ao acordo para o pagamento dos valores indevidamente devolvidos (Art. 83, caput e parágrafo único).

90. Nesse ponto, vale esclarecer, que “contestação de débito” é espécie de “reclamação”. E segundo o Decreto do SAC, art. 17, o prazo para resolução das reclamações não pode ser

superior a 5 (cinco) dias. Portanto, a empresa que não apresentar solução para a reclamação do consumidor nesse prazo, quando a contestação for efetuada por meio de canal telefônico de SAC, estará sujeito às sanções previstas no art. 56 da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), conforme preceitua o art. 19 do Decreto do SAC.

91. Quanto ao pagamento de cobrança em duplicidade, o Regulamento prevê, como regra, a obrigação de devolução por meio de abatimentos no documento de cobrança seguinte à identificação do fato, respeitado o ciclo de faturamento. Se o Consumidor preferir a restituição do valor via sistema bancário, terá que requerer à Prestadora, que terá o prazo máximo de 30 dias para devolução, contado da data da solicitação (Art. 88).

e.3. Formas de Pagamento Pré-paga e Pós-paga

92. Quanto à forma de pagamento pré-paga, vinculada à aquisição de créditos para sua fruição, o Regulamento fixou o prazo de validade mínima dos créditos em 30 (trinta) dias, assegurando a possibilidade de aquisição de créditos com prazo igual ou superior a 90 (noventa) e 180 (cento e oitenta) dias a valores razoáveis (Art. 68).

93. O Regulamento estabelece que a informação sobre o prazo de validade dos créditos deve estar disponível ao Consumidor previamente à sua aquisição, inclusive nos pontos de recarga eletrônica (Art. 69).

94. Revalidação da totalidade do saldo de crédito resultante, inclusive os já vencidos, sempre que o Consumidor inserir novos créditos, alerta sobre a expiração dos créditos e disponibilização de recurso que possibilite a consulta do saldo de crédito em tempo real são obrigações estabelecidas pelo Regulamento às empresas, conforme artigos 70 a 72.

95. Em complemento, o Consumidor deverá ser comunicado pela Prestadora sempre que seus créditos estiverem na iminência de acabar ou expirar, a semelhança da regra do art. 79 referente aos serviços ofertados na forma de franquia (Art. 72 do Regulamento). Além disso, enquanto o contrato estiver em vigor, sempre que o Consumidor inserir novos créditos, a Prestadora deverá revalidar a totalidade do saldo de crédito resultante, inclusive os já vencidos, que passará a vigor pelo maior prazo de validade (Art. 70 do Regulamento)

96. A Prestadora deve disponibilizar, também, recurso que possibilite ao Consumidor a verificação, em tempo real, do saldo de crédito existente, bem como do prazo de validade, de forma gratuita (Art. 71 do Regulamento).

97. No tocante à forma de pagamento pós-pago, o regulamento determina que o documento de cobrança deve ser redigido de maneira clara e em padrão uniforme, listando no art. 74 as informações necessárias que devem constar no documento de cobrança¹⁵.

98. Muito embora a regra seja a emissão de documento de cobrança único, o art. 75 do Regulamento prevê o direito de o Consumidor requerer, sem ônus, a emissão de documento de cobrança em separado para cada serviço prestado, inclusive de forma permanente, com exceção dos serviços contratados em oferta conjunta (art. 75, § 3º).

99. O Regulamento estabelece à Prestadora o dever de entregar o documento de cobrança ao Consumidor com antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento, bem como disponibilizar no mínimo 6 (seis) opções para a data de vencimento do seu documento de cobrança (Arts. 76, caput e § 3º).

100. Há regras, ainda, que vedam à Prestadora a cobrança pela emissão de segunda via do documento de cobrança e determinam a disponibilização do referido documento no espaço reservado ao Consumidor na página da Internet da Prestadora, conforme já comentado no subitem 2.2 (Art. 76, §§ 1º e 2º).

e.4. Suspensão e Rescisão contratual

101. Pelo Regulamento, transcorridos 15 (quinze) dias da notificação de existência de débito vencido ou de término do prazo de validade do crédito, o Consumidor pode ter suspenso parcialmente o provimento do serviço; transcorridos 30 (trinta) dias do início da suspensão parcial, o Consumidor poderá ter suspenso totalmente o serviço; e transcorridos 30 (trinta) dias da suspensão total do serviço, o contrato de prestação do serviço pode ser rescindido (Arts. 90, 93 e 97, respectivamente)¹⁶.

102. Durante a suspensão parcial, prevê o Regulamento, no art. 92, limites para redução e/ou bloqueio dos serviços por parte das Prestadoras. Para telefonia móvel, a suspensão parcial caracteriza-se pelo bloqueio para originação de chamadas, mensagens de texto e demais serviços e facilidades que importem em ônus para o Consumidor, bem como para recebimento de Chamadas “a cobrar” pelo Consumidor. Nos Serviços de Televisão por Assinatura, a suspensão parcial caracteriza-se pela disponibilização, no mínimo, dos Canais

¹⁵ A regra sobre as informações que devem constar no documento de cobrança, art. 74, caput e incisos I a VII e IX, do RGC entram em vigor 10/03/2015.

¹⁶ Vide parágrafos 118 e 119 da presente Nota Técnica.

de Programação de Distribuição Obrigatória¹⁷. No Serviço de Comunicação Multimídia – SCM e nas conexões de dados do Serviço Móvel Pessoal – SMP, pela redução da velocidade contratada¹⁸.

103. As informações sobre eventuais bloqueios e reduções de serviços realizados pela Prestadora durante o período de suspensão parcial também devem ser prestadas ao Consumidor previamente à contratação, pois são relevantes para a sua compreensão quanto às condições do serviço e ainda favorecem a competição entre as Prestadoras.

104. Durante a suspensão parcial e total do provimento do serviço, devem ser garantidos ao Consumidor do serviço de telefonia fixa e móvel a possibilidade de originar chamadas e enviar mensagens de texto aos serviços públicos de emergência definidos na regulamentação, a preservação do seu código de acesso e o acesso a Central de atendimento Telefônico da Prestadora, nos termos do art. 94 do Regulamento.

105. O Regulamento veda à Prestadora a cobrança de assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante o período de suspensão total, nos termos do art. 95, e nada dispõe sobre a cobrança durante o período de suspensão parcial.

106. Não obstante, o Regulamento prevê no art. 100, parágrafo único, os efeitos jurídicos da mora do Consumidor quanto ao pagamento do débito fora do prazo, sobre o qual poderão incidir multa, correção monetária e juros de mora. A saber:

“Art. 100. Caso o Consumidor efetue o pagamento do débito, na forma de pagamento pós-paga, ou insira novos créditos, na forma de pagamento pré-paga, antes da rescisão do contrato, a Prestadora deve restabelecer a prestação do serviço em até 24 (vinte e quatro) horas contadas do conhecimento da efetivação da quitação do débito ou da inserção de créditos.

Parágrafo único. Sobre o valor devido por inadimplemento poderá incidir multa não superior a 2 (dois) pontos percentuais, correção monetária e juros de mora não superiores a 1 (um) ponto percentual ao mês *pro rata die*.”

107. Tendo em vista que a cobrança de um serviço decorre de sua efetiva prestação, depreende-se da inteligência dos arts. 95 e 100 do Regulamento, combinado com os arts. 39,

¹⁷ Vide parágrafos 118 e 119 da presente Nota Técnica.

¹⁸ Vide parágrafos 118 e 119 da presente Nota Técnica.

V, e 51, IV, do CDC, que durante o período de suspensão parcial do serviço, a cobrança deve ser proporcional ao serviço prestado.

108. A eventual cobrança integral por serviço prestado parcialmente pode configurar enriquecimento sem causa por parte da Prestadora e uma penalização excessiva ao Consumidor, considerando que sobre o débito já incidirão juros e multa pela mora no pagamento.

109. Segundo o Regulamento, a Prestadora deve restabelecer a prestação do serviço em até 24 (vinte e quatro) horas da quitação do débito ou da inserção de créditos, caso o Consumidor efetue o pagamento do débito antes da rescisão contratual. No caso de celebração de acordo entre as partes, a confirmação do pagamento da primeira parcela do acordo já garante ao Consumidor o restabelecimento integral do serviço, sem qualquer espécie de restrição não autorizada pelo Consumidor (Arts. 100 e 101, § 1º). Inadimplido o acordo, ainda que parcial, a Prestadora pode suspender totalmente a prestação do serviço, transcorridos 5 (cinco) dias da notificação de existência de débito vencido (Art. 101, § 2º).

110. O Regulamento estabelece, ainda, que a Prestadora só poderá solicitar o registro do débito do Consumidor em sistemas de proteção ao crédito após a rescisão contratual e desde que encaminhe ao Consumidor, no prazo máximo de 7 (sete) dias, comprovante escrito da rescisão, informando da possibilidade do registro (Arts. 91, inciso IV, e 97, parágrafo único).

111. Vale destacar, nesse ponto, que a regra disposta no art. 91, inciso IV, e 97, parágrafo único, do Regulamento, que prevê a obrigação por parte da Prestadora de informar o Consumidor sobre a possibilidade do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, não se confunde com a obrigação prevista no art. 43 do CDC. O CDC estabelece à Prestadora a obrigação de requerer a correção imediata das informações incorretas sobre o Consumidor constantes nos bancos de dados e cadastros de Consumidores; e aos administradores desses bancos, a obrigação de informar previamente ao Consumidor a inclusão do débito no cadastro, e, no prazo de cinco dias úteis, comunicar a correção das informações inexatas aos eventuais destinatários das informações incorretas.

112. Portanto, por força da regra prevista no CDC, a Prestadora deve requerer imediatamente a baixa do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito em caso de inexatidão das informações ou quitação do débito, independentemente de solicitação do Consumidor.

113. Vale destacar, que algumas regras do Regulamento não se aplicam às Prestadoras de pequeno porte¹⁹ ou são mais flexíveis, conforme pode ser observado pela leitura dos arts. 23, 24, § 2º, 26, § 3º, 27, § 1º, 37, 44, 49, §3º, 74, parágrafo único, 80, parágrafo único, e 105, do RGC.

114. Salientamos, por fim, que o Grupo de Implantação do Regulamento, coordenado pela Superintendência de Relações com Consumidores da Anatel, elaborou um Manual Técnico - Operacional dos Procedimentos de Implantação do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, disponível no site da Agência (www.anatel.gov.br/consumidor).

f. Prazos de Vigências do Regulamento

115. O art. 1º da Resolução nº 632/2014 prevê o prazo de 120 dias da publicação para a vigência do RGC. Como o Regulamento foi publicado no Diário Oficial da União no dia 10 de março de 2014, as regras entraram em vigor no dia 8 de julho de 2014. Não obstante, dependendo da complexidade das obrigações, as operadoras têm prazos de 120 dias a 18 meses, contados a partir da publicação do Regulamento, para implementar as regras.

116. Objetivando facilitar a compreensão e o acompanhamento por parte dos órgãos que integram o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, a Senacon sintetiza abaixo as regras e os respectivos prazos de vigência:

8 (oito) meses 10/11/2014	Histórico das demandas – art. 10
	Apresentação de informações relativas à oferta de forma padronizada para os interessados na atividade de comparação de planos – art. 48
12 (doze) meses 10/03/2015	Espaço reservado ao Consumidor – arts. 21 e 22
	Gravação das interações – art. 26
	Mecanismo de comparação de planos – Art. 44
	Relatório detalhado dos serviços – Art. 62

¹⁹ Prestadora de serviço de telecomunicações de interesse coletivo com até 50.000 (cinquenta mil) acessos em serviço ou, em se tratando do Serviço Telefônico Fixo Comutado prestado nas modalidades de Longa Distância Nacional – LDN e Internacional – LDI, aquela com até 50.000 (cinquenta mil) documentos de cobrança emitidos pela Prestadora de STFC e por outras em seu nome, por mês, considerando ambas as modalidades, nos termos do art. 2º, VIII, do RGC.

	Informações no documento de cobrança – art. 74, caput e incisos I a VII e IX
18 (dezoito) meses 10/09/2015	Canal comum para atendimento relacionado a serviços ofertados conjuntamente – art. 12
	Setor de atendimento presencial – obrigação de atendimento de todos os serviços – art. 34
	Estabelecimento associado à marca da Prestadora – art. 38
	Estabelecimento associado à marca de Concessionária do STFC e Prestadora do SMP – art. 39
	Atendimento das Concessionárias do STFC Local – art. 40
	Alerta sobre atingimento da franquia – art. 80
24 (vinte e quatro) meses 10/03/2016	Informações que devem constar no campo mensagens importantes do documento de cobrança – art. 74, inciso VIII e parágrafo único

117. Lembrando que as demais obrigações constantes do Regulamento são plenamente exigíveis desde 8 de julho de 2014, com exceção das regras:

- Vedação de cobrança antecipada por serviços de televisão por assinatura

Em relação à regra dos arts. 61 e 106 do RGC, a Anatel, conforme a Análise 77/2014-GCMB, de 07/07/2014, considerará eventuais pedidos das Prestadoras do serviço de televisão por assinatura para o escalonamento do prazo para cumprimento desta obrigação. Estas Prestadoras, nos termos da referida Análise, poderão escalonar a adoção da cobrança *a posteriori* para os seus antigos assinantes no prazo de até 24 (vinte e quatro) meses, contados da publicação da Resolução nº 632, de 7 de março de 2014, desde que sejam cumpridas algumas condições, entre elas o envio à Anatel de um cronograma de implantação. A aplicação desses dispositivos aos novos clientes, por sua vez, é imediata.

- Obrigação de envio dos valores correspondentes aos acordos de parcelamento de débitos em documentos de cobrança separados

Em relação à regra prevista no Art. 101 do RGC, a Anatel concedeu, na Análise nº 77/2017-GCRZ, de 1º/07/2014, maior prazo para a adaptação das Prestadoras à

implementação desta obrigação, que deverá ser concluída no prazo de 24 (vinte e quatro) meses a contar da data de publicação do RGC.

118. Ressaltamos, por fim, que atualmente parte do RGC encontra-se suspenso em virtude da decisão do juiz substituto da 1ª Vara Federal da Seção Judiciária do Distrito Federal, Dr. Tiago Borré, posto que ele deferiu o pedido de tutela antecipada formulado pela Associação Brasileira de Televisão por Assinatura (ABTA) nos autos do processo nº 47611-75.2014.4.01.3400.

119. Em virtude dessa decisão, os associados a ABTA (Claro TV, Net Serviços De Comunicação S/A, Oi TV, Sky Brasil Serviços Ltda, GVT, dentre outros) não estão obrigados a cumprir os artigos 46, 55, 92, incisos II e III, e 93, do RGC, bem como estão suspensos os efeitos dos artigos 61, §1º, e 106 para os contratos firmados antes da vigência do referido regulamento.

g. Rol de Prazos do RGC

120. Visando facilitar a consulta aos diferentes prazos estabelecidos no RGC na relação entre Consumidor e empresas Prestadoras de serviços de telecomunicações, segue abaixo um rol de eventos e seus respectivos prazos:

Prazos de resposta a solicitações do Consumidor

Solicitação de informações para Operadora	Resposta Imediata
Resolução das reclamações por parte da Operadora	Prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a partir do seu recebimento
Resposta a solicitações de serviços que não puderem ser efetivadas de imediato	Prazo máximo de 10 (dez) dias úteis a partir de seu recebimento
Pedidos de rescisão feitos sem intervenção de atendente	Efeitos após 2 (dois) dias úteis do pleito
Pedidos de rescisão feitos com a intervenção de atendente	Efeitos imediatos
Disponibilização da cópia da gravação	Prazo máximo de 10 (dez) dias a contar da solicitação

Prazos relacionados à cobrança e quitação

Prazo para entrega do documento de cobrança	Antecedência mínima de 5 (cinco) dias da data de vencimento
Prazo para apresentação da cobrança ao Consumidor	Prazo máximo de 90 (noventa) dias contados da efetiva prestação do serviço
Documento de cobrança pago em duplicidade	30 (trinta) dias para devolução contado da data da solicitação.
Pedido de baixa do registro do débito em sistemas de proteção ao crédito, independentemente de solicitação do Consumidor	A solicitação deve ser feita imediatamente pela Prestadora. O banco de dados tem o prazo de 5 (cinco) dias para comunicar a alteração aos destinatários das informações incorretas.

Prazos de validade dos créditos pré pagos

Validade mínima dos créditos	30 (trinta) dias
Validade dos créditos de oferta obrigatória	Prazo igual ou superior a 90 (noventa) dias e 180 (cento e oitenta)

Prazos Suspensão e Rescisão do Contrato

Aviso de alteração ou extinção de Planos de Serviço, Ofertas Conjuntas e promoções	Antecedência mínima de 30 (trinta) dias
Suspensão Parcial do Serviço	15 (quinze) dias da notificação de existência de débito vencido ou de término do prazo de validade do crédito
Suspensão Total	30 (trinta) dias do início da suspensão parcial
Rescisão unilateral da operadora por falta de pagamento	30 (trinta) dias da suspensão total do serviço
Suspensão total após inadimplência total ou parcial de acordo	5 (cinco) dias da notificação de existência de débito vencido

Prazos para manutenção das informações constantes no espaço reservado

Acesso ao espaço reservado do Consumidor após a rescisão	No mínimo 6 (seis) meses após a rescisão contratual
--	---

Expor no espaço reservado o relatório detalhado de consumo, documento de cobrança e histórico das demandas.	Registro dos últimos 6 (seis) meses
Expor no espaço reservado perfil de consumo	Registro dos últimos 3 (três) meses
Obrigação da manutenção da gravação	Prazo mínimo de 6 (seis) meses da data de sua realização.
Manutenção do histórico das demandas	3 (três) anos após encaminhamento final da demanda

III - Conclusão

121. A Resolução ora analisada uniformiza as regras sobre atendimento, cobrança e oferta para todos os serviços de telecomunicações de interesse coletivo, conferindo maior transparência e segurança jurídica para todos os envolvidos na relação de consumo. Não obstante, para sua adequada implementação, torna-se fundamental o cumprimento integral de seus dispositivos com a interpretação apropriada, segundo os princípios que regem as relações de consumo.

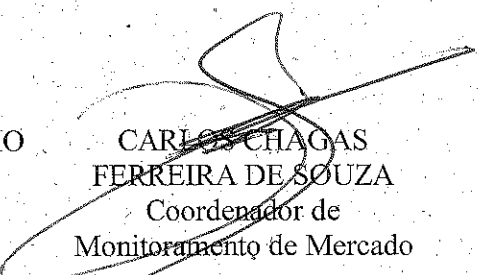
122. No decorrer da implantação da Resolução, outros aspectos pertinentes ao Regulamento de Direitos do Consumidor podem vir a ser objeto de análise e interpretação por parte dessa Secretaria, a fim de avaliar o nível de proteção oferecido aos Consumidores, e, se for o caso, adotar medidas que visem equilibrar a relação entre Consumidores e Prestadoras do serviço de telecomunicações.

É o parecer. À consideração superior.

Em 03 de setembro de 2014.


MARCELA MALDONADO
ABRAHÃO
Analista do DPDC


GUSTAVO GONÇALINHO
DA MOTA GOMES
Analista do DPDC


CARLOS CHAGAS
FERREIRA DE SOUZA
Coordenador de
Monitoramento de Mercado

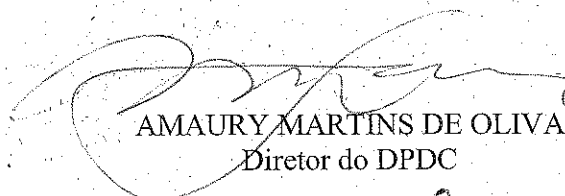
De acordo. À consideração do Diretor do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor.



DANILO DONEDA

Coordenador-Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado

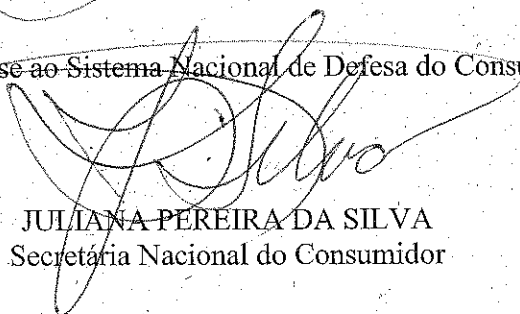
De acordo. À consideração da Senhora Secretária Nacional do Consumidor



AMAURY MARTINS DE OLIVA

Diretor do DPDC

De acordo. Encaminhe-se ao Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e à Anatel.



JULIANA PEREIRA DA SILVA

Secretária Nacional do Consumidor