
Telefonia: Transparência, Qualidade e Responsabilidade nas Relações de Consumo



Renata Ruback
Presidente da ProconsBrasil
Diretora Executiva do Procon Carioca
Vice-presidente do IBCTD



Proteção e
Defesa do
Consumidor

Procon
Carioca

**PARA COMEÇAR A
CONVERSA, VAMOS NOS
APRESENTAR!**

QUEM É a
Proconsbrasil?



PROCONSBRASIL

Associação Brasileira de Procons



Proteção e
Defesa do
Consumidor

Procon
Carioca

Proconsbrasil é a entidade sem fins lucrativos que reúne os Procons estaduais e municipais do Brasil.

Tem objetivo de fortalecer e integrar a atuação dos Procons, promovendo a defesa dos direitos dos consumidores e fortalecendo o sistema de fiscalização das relações de consumo.



PROCONSBRASIL

Associação Brasileira de Procons



- Contribui para políticas e normas de atuação dos Procons
- Desenvolve ações de capacitação e treinamento para os profissionais envolvidos na defesa do consumidor
- Atua na representação dos Procons junto a outras entidades e órgãos governamentais
- Promove a integração e a cooperação entre as diferentes instâncias de defesa do consumidor.



Proteção e
Defesa do
Consumidor

Procon
Carioca



PROCONSBRASIL

Associação Brasileira de Procons

QUEM É O **Procon Carioca**?



Proteção e
Defesa do
Consumidor

Procon
Carioca

TRÊS PILARES



EDUCAÇÃO



ATENDIMENTO



FISCALIZAÇÃO



Proteção e
Defesa do
Consumidor

Procon
Carioca



PROCONSBASIL

Associação Brasileira de Procons

INTRODUÇÃO

O setor de telecomunicações é um dos pilares da economia digital brasileira, responsável por conectar milhões de pessoas por meio de serviços de telefonia fixa, móvel e internet. Apesar de sua importância, o segmento enfrenta críticas constantes relacionadas à qualidade do serviço, transparência nas cobranças e respeito aos direitos do consumidor. Os Procons e demais membros do Sistema Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor (SNDC) atuam de forma ativa na defesa dos usuários desses serviços, promovendo pesquisas, campanhas e ações para garantir relações mais justas entre empresas e consumidores.



Proteção e
Defesa do
Consumidor

Procon
Carioca



PROCONSBRASIL

Associação Brasileira de Procons

PANORAMA

As principais empresas que dominam o mercado brasileiro são grandes operadoras que oferecem pacotes integrados de telefonia, internet e TV por assinatura. A concentração de mercado é alta, o que reduz a concorrência e limita as opções para o consumidor. Além disso, a expansão da conectividade ainda é desigual, com regiões periféricas e rurais enfrentando dificuldades de acesso à internet de qualidade.



Proteção e
Defesa do
Consumidor

Procon
Carioca



PROCONSBRASIL

Associação Brasileira de Procons

PRINCIPAIS SERVIÇOS

Telefonia móvel e fixa: ainda essenciais para comunicação, mas com crescente substituição por aplicativos de mensagens.

Internet banda larga: serviço mais demandado, especialmente após o aumento do trabalho remoto e do ensino a distância.

TV por assinatura: em declínio, substituída por plataformas de streaming.



Proteção e
Defesa do
Consumidor

Procon
Carioca



PROCONSBRASIL
Associação Brasileira de Procons

PROBLEMAS RECORRENTES

Cobranças indevidas e falta de transparência nas faturas.

Dificuldade para cancelar serviços ou alterar planos.

Falhas na prestação do serviço, como quedas de sinal e lentidão na internet.

Práticas abusivas em contratos e ofertas promocionais.

Esses problemas refletem falhas na regulação e na fiscalização, além de uma cultura empresarial que prioriza o lucro em detrimento da experiência do consumidor.



Proteção e
Defesa do
Consumidor

Procon
Carioca



PROCONSBRASIL

Associação Brasileira de Procons

DIREITOS DO CONSUMIDOR

Os consumidores de serviços de telecomunicação têm direitos garantidos pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC) e pela Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações).

Direito à informação clara e precisa sobre planos e tarifas.

Direito à portabilidade numérica.

Direito à reparação em caso de falhas no serviço.

Direito ao cancelamento facilitado e sem penalidades indevidas.



Proteção e
Defesa do
Consumidor

Procon
Carioca



PROCONSBRASIL
Associação Brasileira de Procons

ATUAÇÃO DOS PROCONS

Os Procons desempenham papel essencial na mediação entre consumidores e empresas de telecomunicação para garantir que os direitos previstos em lei sejam efetivamente respeitados.

Atendimento e orientação ao consumidor, esclarecendo dúvidas sobre contratos, cobranças e cancelamentos.

Mediação de conflitos, buscando soluções rápidas e extrajudiciais para reclamações.

Fiscalização e aplicação de sanções, quando identificadas práticas abusivas ou descumprimento de normas.

Educação para o consumo consciente, promovendo campanhas e ações educativas sobre direitos e deveres.



Proteção e
Defesa do
Consumidor

Procon
Carioca



PROCONSBRASIL
Associação Brasileira de Procons

A DEFESA DO CONSUMIDOR NO BRASIL É DESCENTRALIZADA

A presença dos Procons fortalece a rede de proteção ao consumidor, complementando o trabalho da Anatel. Sua atuação descentralizada, presente em estados e municípios, contribui para a melhoria das práticas empresariais no setor de telecomunicações.



Proteção e
Defesa do
Consumidor

Procon
Carioca



A regulação precisa se pautar pela perspectiva dos interesses, das demandas e das reclamações de consumidores



PROCONSBRASIL

Associação Brasileira de Procons



Proteção e
Defesa do
Consumidor

Procon
Carioca





PROCONSBRASIL

Associação Brasileira de Procons

AÇÕES E INICIATIVAS

Os Procons e demais membros do SNDC desenvolvem diversas ações para fortalecer a defesa dos consumidores:

Pesquisas e relatórios sobre qualidade e transparência dos serviços.

Campanhas de conscientização sobre direitos digitais e privacidade.

Propostas de regulação mais justa e inclusiva para o setor.

Monitoramento de políticas públicas relacionadas à conectividade e inclusão digital.

Essas iniciativas buscam promover um ambiente de telecomunicações mais ético, acessível e sustentável.



Proteção e
Defesa do
Consumidor

Procon
Carioca



PROCONSBRASIL
Associação Brasileira de Procons

DESAFIOS E PERSPECTIVAS

O futuro das telecomunicações no Brasil depende de avanços em três frentes principais:

Melhoria da infraestrutura, especialmente em áreas rurais e periféricas.

Fortalecimento da regulação, com maior transparência e punição a práticas abusivas.

Educação digital, para que os consumidores conheçam e exerçam seus direitos.

A transição para tecnologias como o 5G e a expansão da internet das coisas (IoT) trazem novas oportunidades, mas também exigem maior responsabilidade das empresas e do poder público.



Proteção e
Defesa do
Consumidor

Procon
Carioca



PROCONSBRASIL

Associação Brasileira de Procons

RESPEITO AO CONSUMIDOR

As empresas de telecomunicação desempenham papel essencial na sociedade conectada, mas ainda precisam evoluir em transparência, qualidade e respeito ao consumidor. O trabalho conjunto dos Procons, da Anatel e dos demais membros do Sistema Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor é fundamental para equilibrar essa relação, garantindo que o avanço tecnológico venha acompanhado de justiça, ética e inclusão digital.



Proteção e
Defesa do
Consumidor

Procon
Carioca



PROCONSBRASIL

Associação Brasileira de Procons

Obrigada!

@proconsbrasil

@proconcariocaoficial

@ibctd_br



Proteção e
Defesa do
Consumidor

Procon
Carioca