



CÂMARA DOS DEPUTADOS

REQUERIMENTO DE INFORMAÇÃO Nº DE 2024
(Do Sr. AUREO RIBEIRO)

Apresentação: 09/12/2024 14:22:47.780 - Mesa

RIC n.4575/2024

Requer informações ao **Ministério das Comunicações** sobre as mudanças em regras de direitos dos consumidores, aprovadas em 2023, definidas pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel).

Senhor Presidente,

Nos termos do art. 50, § 2º, da Carta Magna e do art. 226, II, cumulado com o art. 116 e 115, I, do Regimento Interno da Câmara dos Deputados (RICD), proponho Requerimento de Informação ao **Exmo. Sr. Juscelino Filho**, Ministro das Comunicações, para que disponibilize a esta Casa informações acerca das mudanças em regras de direitos dos consumidores, aprovadas em 2023, definidas pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel).





CÂMARA DOS DEPUTADOS

JUSTIFICATIVA

A presente proposição visa obter informações detalhadas sobre as mudanças em regras de direitos dos consumidores, aprovadas em 2023, definidas pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel).

A Anatel anunciou, recentemente, uma série de mudanças nas regras que regem os serviços de telecomunicações no Brasil¹. A decisão, que, segundo a notícia, favorece as operadoras de telefonia, internet e TV por assinatura, anula algumas regras que protegiam os consumidores, conquistadas em 2023. As mudanças levantam questionamentos sobre os potenciais prejuízos para os consumidores.

Uma das alterações concerne à permissão para que as operadoras ajustem os valores dos planos a qualquer momento, inclusive durante a vigência do contrato. Essa medida expõe o consumidor a flutuações tarifárias imprevistas, que podem comprometer o planejamento orçamentário e gerar dificuldades financeiras.

Outra modificação controversa autoriza as operadoras a realizar a migração automática de clientes para outros planos quando o plano vigente for descontinuado. Embora a Anatel afirme que a migração dependerá do consentimento prévio do cliente, existe a preocupação de que essa autorização possa propiciar práticas abusivas, como a indução dos clientes à assinatura de contratos com cláusulas que permitam a migração para planos mais onerosos ou com benefícios reduzidos, sem que haja plena compreensão das implicações por parte do consumidor. O regulamento aprovado em 2023 já permitia a migração automática para um novo plano, caso o consumidor não manifestasse adesão a uma nova oferta antes da extinção do plano contratado. A migração automática, contudo,

¹G1. Disponível em <https://g1.globo.com/economia/noticia/2024/12/07/anatel-libera-mudanca-de-preco-durante-vigencia-de-planos-de-celular-internet-e-tv-por-assinatura-entenda-o-que-muda.ghtml> Acessado em 9/12/2024





CÂMARA DOS DEPUTADOS

deveria ser feita para um plano que fosse de igual ou menor valor, sem prazo de permanência. Esse trecho foi anulado pela Anatel².

As alterações também afetam os consumidores que eventualmente tenham seus serviços suspensos por inadimplência. O regulamento proibia a cobrança da assinatura ou qualquer outro valor durante o período de suspensão parcial dos serviços de telecomunicações por inadimplência, ou seja, nos primeiros 30 dias. Esse trecho do regulamento foi anulado. A medida impacta diretamente os consumidores em situação de vulnerabilidade socioeconômica, que frequentemente dependem do serviço telefônico para comunicação em situações emergenciais ou para manter contato com familiares e amigos.

Adicionalmente, a Anatel conferiu às operadoras a liberdade de definir a data de reajuste dos planos, eliminando a regra anterior que vinculava o reajuste à data de aniversário do contrato. Medida que pode dificultar a previsibilidade do consumidor em relação aos reajustes.

Dado o cenário de incerteza, e de potenciais prejuízos aos consumidores, sobre o assunto, solicita-se ao Ministério que encaminhe as seguintes informações:

1. Sobre as principais alterações mencionadas na notícia: possibilidade de modificação de características das ofertas, migração automática, suspensão por inadimplência, e mudança na data-base para reajuste dos planos. Explique em detalhes cada mudança e as razões justificaram tal decisão.

2. O Ministério realizou estudos de impacto regulatório para avaliar as consequências dessas alterações para os consumidores, em especial para aqueles em situação de vulnerabilidade social? Em caso afirmativo, quais foram as conclusões e como serão mitigados os potenciais impactos negativos?

3. Como o Ministério avalia a possibilidade de revisão das alterações promovidas pela Anatel, caso se constate que as novas regras estão sendo utilizadas para lesar os direitos dos consumidores?

²G1. Disponível em <https://g1.globo.com/economia/noticia/2024/12/07/anatel-libera-mudanca-de-preco-durante-vigencia-de-planos-de-celular-internet-e-tv-por-assinatura-entenda-o-que-muda.ghtml> Acessado em 9/12/2024





CÂMARA DOS DEPUTADOS

4. Em relação à modificação nas regras de suspensão por inadimplência. O Ministério não considera haver uma perda de direitos por parte dos consumidores? Uma vez que os serviços de telecomunicações são essenciais.

5. Em relação à mudança nas regras de migração automática. Como garantir que o consumidor não ficará sujeito a práticas abusivas pelas operadoras? Uma vez que essas poderão migrar os consumidores para planos mais caros ou com características que atendam menos suas necessidades.

O Ministério das Comunicações deverá encaminhar as respostas a esta Casa, em formato físico e digital. Dada a sensibilidade e relevância do tema apresentado, solicitamos o encaminhamento do presente requerimento.

Sala das Sessões, de de 2024

Deputado Federal AUREO RIBEIRO
Solidariedade/RJ

