



CÂMARA DOS DEPUTADOS

REQUERIMENTO Nº DE 2024 (Do Sr. AUREO RIBEIRO)

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

REQ n.68/2024

Requer a realização de audiência pública para debater mudanças em regras de direitos dos consumidores, aprovadas em 2023, definidas pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel).

Senhor Presidente,

Nos termos do Art. 255 do Regimento Interno da Câmara dos Deputados (RICD), requeiro a Vossa Excelência, ouvido o Plenário desta Comissão, que seja aprovado o presente requerimento de audiência pública para debater mudanças em regras de direitos dos consumidores, aprovadas em 2023, definidas pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel).

Para tanto, sugerimos a participação dos seguintes convidados:

- Sr. Carlos Baigorri, presidente da Anatel;
- Sr Igor Britto, diretor do Idec (Instituto de Defesa de Consumidores);
- Sr. Wadih Nemer Damous Filho, Secretário Nacional do Consumidor – Senaçon;
- Outras entidades interessadas.



* C D 2 4 3 9 5 8 2 1 5 8 0 0 *



1



CÂMARA DOS DEPUTADOS

JUSTIFICAÇÃO

O presente requerimento trata da realização de uma audiência pública para debater 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 permitem 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

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

automática, contudo, 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 dificulta a previsibilidade do consumidor em relação aos reajustes.

As alterações implementadas pela Anatel trazem um cenário de incerteza, e os consumidores precisam ser informados sobre as novas regras. Deve-se observar, ademais, que a flexibilização das regras em favor das operadoras pode resultar em aumentos de preços, cobranças abusivas e práticas que violem os direitos dos clientes. Assim, pedimos o apoio dos pares para a aprovação dessa proposta.

Sala da Comissão, de 2024

**Deputado Federal AUREO RIBEIRO
Solidariedade/RJ**

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

