



MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
Assessoria Especial de Assuntos Parlamentares e Federativos

OFÍCIO Nº 1650/2025/MCOM

Brasília/DF, na data da assinatura.

A Sua Excelência o Senhor
Deputado **LUCIANO BIVAR**
Primeiro-Secretário
Mesa Diretora da Câmara dos Deputados
Palácio do Congresso Nacional - Praça dos Três Poderes
CEP 70160-900 - Brasília/DF

Assunto: Resposta ao Ofício 1ª Sec/RI/E/nº 483, de 2024 - Requerimento de Informação (RIC) nº 4575/2024.

Senhor Primeiro-Secretário,

1. Faço referência ao Ofício 1ª Sec/RI/E/nº 483, pelo qual V. Exa. encaminha a este Ministério das Comunicações (MCOM) cópia do Requerimento de Informação (RIC) nº 4575/2024 (12117727), de autoria do Deputado Federal Aureo Ribeiro (SOLIDARIEDADE/RJ), que requer desta Pasta informações "sobre as mudanças em regras de direitos dos consumidores, aprovadas em 2023, definidas pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel)."
2. Em atendimento ao expediente referenciado, encaminho o Ofício nº 24/2025/GPR-ANATEL (12176270), daquela Agência Reguladora, que fornece informações e esclarecimentos pertinentes ao mencionado Requerimento de Informação.
3. Permaneço à disposição para eventuais esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários.

Atenciosamente,

SÔNIA FAUSTINO MENDES
Ministra de Estado das Comunicações Substituta



Documento assinado eletronicamente por **Sônia Faustino Mendes, Ministra de Estado das Comunicações substituta**, em 17/01/2025, às 11:51, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, caput, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.mcom.gov.br/sei/verifica>, informando o código verificador **12178805** e o código CRC **E4B90B01**.

Anexos:

- Ofício nº 24/2025/GPR-ANATEL (12176270).

Referência: Processo nº 53115.043460/2024-87

Documento nº 12178805

Importante: O Acesso Externo (www.anatel.gov.br/seiusuarioexterno) possibilita o Peticionamento Eletrônico para abrir Processo Novo, Intercorrente e Resposta de Intimação. Pesquisa Pública do SEI: www.anatel.gov.br/seipesquisa

Ofício nº 24/2025/GPR-ANATEL

Ao Senhor

JUSCELINO FILHO

Ministro das Comunicações

Ministério das Comunicações

Esplanada dos Ministérios, Bloco R

70044-900 - Brasília - DF

Assunto: **Requerimento de Informação nº 4575/2024.**

Senhor Ministro,

1. Refiro-me ao Ofício nº 39470/2024/MCOM, por meio do qual encaminha o Requerimento de Informação nº 4575/2024, de autoria do Deputado Federal Aureo Ribeiro (Solidariedade/RJ), que trata de alterações em regras de direitos dos consumidores, aprovadas em 2023, definidas por esta Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel).
2. Relativamente ao assunto, encaminho, anexo, o Informe nº 113/2024/SUE, elaborado pela Superintendência de Planejamento e Regulamentação, pela Superintendência de Relações com Consumidores, bem como pela Superintendência Executiva desta Agência, que presta os esclarecimentos pertinentes.
3. Cumpre informar que foi identificada uma errata no referido documento. Na Tabela 2, item 3.56 do Informe nº 113/2024/SUE, onde se lê "Suspensão parcial (30 dias)" e "Suspensão parcial (30 dias)", leia-se, respectivamente, "Suspensão parcial (30 dias)" e "Suspensão total (30 dias)".
4. Reitero o compromisso da Anatel em colaborar com os órgãos de governo e com a sociedade, mantendo o elevado padrão de qualidade e transparência em nossas ações.
5. Coloco-me à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários e renovamos nossos votos de elevada estima e distinta consideração.

Anexo: I - Informe nº 113/2024/SUE (SEI nº 13081679)

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **Carlos Manuel Baigorri, Presidente**, em 13/01/2025, às 23:06, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



A autenticidade deste documento pode ser conferida em <http://www.anatel.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **13134908** e o código CRC **6F4C356A**.

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 53500.100176/2024-71

SEI nº 13134908



INFORME Nº 113/2024/SUE

PROCESSO Nº 53500.100176/2024-71

INTERESSADO: CÂMARA DOS DEPUTADOS, AUREO RIBEIRO, MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
SECRETARIA EXECUTIVA

1. ASSUNTO

1.1. Mudanças de regras estabelecidas no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor.

2. REFERÊNCIAS

2.1. BRASIL. **Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997**. Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995. Disponível em: <https://tinyurl.com/yttbuj3s>. Acesso em: 26 dez. 2024;

2.2. BRASIL. Agência Nacional de Telecomunicações. **Resolução nº 765, de 6 de novembro de 2023**. Aprova o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações. Disponível em: <https://tinyurl.com/237gwodd>. Acesso em: 26 dez. 2024.

3. ANÁLISE

3.1. SÍNTESE DOS FATOS

3.1.1. Por meio do Requerimento de informação nº 4575/2024 (SEI nº 13001752), a Anatel foi demandada no sentido de apresentar informações acerca das “[...] mudanças em regras de direitos dos consumidores, aprovadas em 2023, definidas pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel)”, conforme transcrição abaixo:

"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?

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." (grifos nossos)

3.1.2. A decisão mencionada no Requerimento nº 4575/2024 (SEI nº 13001752) foi tomada pelo Conselho Diretor da Anatel no âmbito do Processo nº 53500.113347/2023-41, instaurado para processamento de pedidos de anulação de ato normativo apresentados por TIM S/A (SEI nº 11297885), Oi S/A - Em Recuperação Judicial (SEI nº 11297896), TELEFÔNICA BRASIL S/A (SEI nº 11297895) e CLARO S/A (SEI nº 11315090), em razão de suposta nulidade de dispositivos do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC/2023), aprovado pela Resolução nº 765, de 6 de novembro de 2023.

3.1.3. O RGC/2023 reviu as regras aplicáveis à relação entre consumidores e prestadoras de serviços de telecomunicações, previstas no Regulamento aprovado pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014. A entrada em vigor do RGC/2023 foi prevista para 1º de setembro de 2025.

3.1.4. Observa-se, assim, que a decisão do Conselho Diretor no Processo nº 53500.113347/2023-41 tem como objeto normas que ainda não entraram em vigor. Desta forma, a anulação de dispositivos do RGC/2023 não teve impacto nas relações atualmente estabelecidas entre prestadoras e consumidores de serviços de telecomunicações.

3.1.5. Os dispositivos do RGC/2023 que, segundo as prestadoras, seriam ilegais, são os seguintes:

a) sobre obrigatoriedade de registro das Ofertas e impossibilidade de alteração de suas condições: os arts. 21 e 23 do RGC/2023 preveem que toda Oferta deve ser registrada previamente a sua comercialização e que, após o registro, não podem ser alteradas condições de preço, acesso e fruição, exceto se determinado pela Anatel, ou, no caso do SeAC, em decorrência de cessação de contrato de distribuição de conteúdo sobre o Canal de Programação, ou de descumprimento das regras relativas à classificação indicativa do conteúdo;

b) sobre reajuste: o art. 21, §3º, IV, do RGC/2023 prevê que, do registro da Oferta, prévio à comercialização, devem constar critérios e, eventualmente, a data-base de reajuste, que, de acordo com o art. 39, não poderá ser inferior a 12 (doze) meses, contados da data da contratação, ou de datas-bases previamente estabelecidas;

c) sobre comunicação prévia ao consumidor quando da extinção ou do final do Prazo de Vigência da Oferta e habilitação em outra Oferta: o art. 31, §§ 1º e 2º, do RGC/2023 prevê que, quando notificado da extinção de Oferta com Prazo de Vigência indeterminado, ou do término do Prazo de Vigência determinado da Oferta, o consumidor deve aderir a nova Oferta e, caso não o faça antes da extinção ou do término do Prazo de Vigência daquela à qual está vinculado, a Prestadora poderá habilitá-lo em outra Oferta, que seja de igual ou menor valor e sem Prazo de Permanência;

d) sobre a atuação de terceirizados: o art. 34, § 2º, prevê que a vigência do contrato de serviços de telecomunicações com o consumidor deve ser parâmetro para o pagamento de remuneração ou comissão relativa ao esforço de vendas de terceirizados, cujo pagamento deve ser realizado ao longo da vigência do contrato, de maneira proporcional, com um período mínimo de 12 (doze) meses;

e) sobre Prazo de Permanência: o art. 36, § 2º, prevê que não pode ser renovada automaticamente Oferta com Prazo de Permanência;

f) sobre suspensão e rescisão contratual por inadimplência ou ausência de créditos: os arts. 70, 73 e 74 preveem que a prestadora pode suspender o serviço depois de 15 (quinze) dias da notificação de inadimplência ou ausência de créditos, e que a prestadora pode rescindir o contrato de prestação do serviço depois de 60 (sessenta) dias da suspensão, vedada a cobrança de assinatura ou qualquer outro valor referente à utilização do serviço durante o período de suspensão; e

g) sobre aplicação do RGC e Prestadoras de Pequeno Porte (PPPs): os arts. 90 e 91 preveem assimetrias na aplicação do RGC/2023 para PPPs, e prestadoras com até 5 (cinco) mil acessos em serviço.

3.1.6. Os fundamentos apontados para a ilegalidade dos dispositivos foram, resumidamente, os seguintes:

a) alguns dos dispositivos não seriam resultado das propostas da Análise de Impacto Regulatório, ou não foram submetidos à Consulta Pública (violação ao art. 5º da Lei nº 13.874/2019 - Lei de Liberdade Econômica, arts. 6º c/c 9º, da Lei nº 13.848/2019 - Lei das Agências);

b) teria havido imposição de restrições à atividade privada sem observância aos princípios constitucionais da atividade econômica (livre iniciativa), e da exploração de serviços de telecomunicações em regime privado, de acordo com os quais eventuais restrições à atividade devem possuir caráter de exceção, não podendo acarretar ônus excessivo aos atores privados (violação aos art. 170 e 173, § 4º, da Constituição, e aos arts. 5º e 128 da LGT); e,

c) haveria ausência de fundamentação adequada e de motivação para as novas obrigações instituídas, desconsiderando eventuais consequências práticas do novo ato normativo e deixando de demonstrar a necessidade e a adequação da norma regulatória em face das alternativas (violação do art. 20, do Decreto-Lei nº 4.657/1942 - LINDB, art. 4º, V, da Lei nº 13.874/2019 - Lei de Liberdade Econômica e art. 4º da Lei nº 13.848/2019 - Lei das Agências).

3.1.7. Os autos foram instruídos na forma do procedimento administrativo estabelecido no inciso I do art. 78 do Regimento Interno da Anatel (RIA), aprovado pela Resolução nº 612, de 29 de abril de 2013, e submetidos ao Conselho Diretor para deliberação.

3.1.8. Em 15 de fevereiro de 2024, os autos foram distribuídos à relatoria do Conselheiro Substituto Raphael Garcia de Souza.

3.1.9. Na Reunião do Conselho Diretor de 7 de março de 2024, o então Conselheiro Relator apresentou a Análise nº 4/2024/RG (SEI nº 11509210) em que votou pelo não conhecimento do Pedido de Anulação e pelo arquivamento dos autos. Na ocasião, pediu vista o Conselheiro Alexandre Reis Siqueira Freire.

3.1.10. O referido Conselheiro realizou diligência em abril e setembro de 2024, objetivando colher elementos adicionais para a análise da matéria e sobre a viabilidade de aplicar *insights* comportamentais no Manual Operacional para as disposições questionadas no processo em caso de anulação, visando harmonizar melhor os interesses de usuários e prestadoras.

3.1.11. Na Reunião do Conselho Diretor de 5 de dezembro de 2024, foi apresentado o Voto nº 15/2024/AF (SEI nº 12633519), que entendeu por:

“6.1.1. não conhecer da Petição Denúncia de Conflito de Interesses (SEI nº 12050064) e da Pedido de Habilitação como 3º Interessado, da Associação NEO (SEI nº 12467554);

6.1.2. rejeitar a suspeição arguida, submetendo a sua deliberação ao Conselho Diretor da Anatel, nos termos do art. 49, § 1º, do RIA;

6.1.3. indeferir o pedido de ingresso apresentado por IDEC - Instituto de Defesa de Consumidores;

6.1.4. declarar prejudicado o pedido de anulação quanto ao art. 39, § 2º, do Anexo da Resolução Anatel nº 765, de 6 de novembro de 2023, que aprova o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, pela sua revogação superveniente;

6.1.5. deferir, em parte, o pedido para anular os arts. 23, 31, § 2º, 34, § 2º, 39, § 1º (por arrastamento), 74, o art. 72, inc. I, alín. "a" (por arrastamento), e anular parcialmente, com redução de texto, o art. 21, § 3º, inc. IV - dele retirando a expressão "da data da contratação" - e o art. 39, caput, - dele retirando a expressão "contados da data da contratação da Oferta pelo Consumidor" - todos do Anexo da Resolução Anatel nº 765, de 6 de novembro de 2023, que aprova o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações;

- 6.1.6. fixar interpretação, com fundamento no art. 133, inc. XXXII, do RIA, no sentido de que:
- 6.1.6.1. o sentido e alcance do termo "oferta" no art. 21, caput, do novo RGC, compreende apenas a oferta principal, com exclusão de produtos e serviços acessórios;
- 6.1.6.2. o termo "renovação automática", no art. 36, §2º, compreende apenas aquelas situações para as quais não houve consentimento expresso do consumidor em tal sentido, sendo válidas as renovações quando prévia e expressamente autorizadas, seja durante a contratação, seja posteriormente a ela;
- 6.1.7. acompanhar parcialmente a Análise nº 4/2024/RG (SEI nº 11509210) para:
- 6.1.7.1. não conhecer das petições extemporâneas nos termos da Análise 4/2024/RG (SEI nº 11509210);
- 6.1.7.2. rejeitar os pedidos de anulação das disposições não mencionadas no item 6.1.5;
- 6.1.8. determinar ao Grupo de Implantação a que se refere o art. 93 do RGC que proceda às devidas conformações da presente decisão no Manual Operacional referido no seu art. 95, com observância das seguintes diretrizes:
- 6.1.8.1. para os fins do art. 21, caput, considerar o entendimento no sentido de que o termo "oferta" compreende apenas a oferta principal, com exclusão de facilidades adicionais que não são inerentes ao serviço que se pretende contratar;
- 6.1.8.2. no que diz respeito ao sentido e alcance do art. 36, § 2º, do RGC fixa-se entendimento no sentido de que o termo "renovação automática" compreende apenas aquelas situações para as quais não houve consentimento expresso do consumidor em tal sentido, sendo válidas as renovações quando prévia e expressamente autorizadas, seja durante a contratação, seja posteriormente a ela;
- 6.1.8.3. para mitigar os riscos de que o consumidor fique sem serviço de telecomunicações em virtude de sua inércia, empregue soluções das ciências comportamentais para estimulá-lo a ter uma postura ativa perante o seu contrato;
- 6.1.8.4. para os fins do art. 39, fazer, caso necessário, os devidos ajustes no Manual Operacional para que ali sejam consignadas as rotinas que permitam ao consumidor internalizar adequadamente a data-base do contrato, de modo a poder avaliar adequadamente se deve ou não contratar determinado produto de telecomunicações;
- 6.1.8.5. caso haja transcurso do prazo do art. 70 sem pagamento, emprego de default de suspensão total dos serviços, com exceção dos serviços gratuitos por força de Lei, Decreto ou Regulamento, sem que haja cobrança do consumidor a partir daí;
- 6.1.8.6. a critério da prestadora, em avaliação objetiva e não-discriminatória, possibilidade de o consumidor optar pela continuidade dos demais serviços prestados mediante cobrança - isto é, de forma onerosa - desde que atendidos os seguintes pontos:
- I - manifestação expressa do consumidor após a suspensão do serviço, que denote sua intenção inequívoca nessa contratação. Trabalha-se com a premissa de que a suspensão dos serviços pagos, mas sem a possibilidade de cobrança a partir do transcurso do prazo do art. 70 do RGC é mais benéfica ao usuário, empregando-se, aqui, um nudge (SUNSTEIN, 2021, p. 9-10). No entanto, permite-se-lhe que proceda a tal contratação após um processo de escolha com mais obstáculos, de forma que a confirmação se transforme em instrumento que lhe permita refletir sobre as suas consequências, especialmente as de caráter financeiro;
- II - identificação granular dos serviços que serão efetivamente fornecidos, com indicação do valor individual de cada um deles e do valor total a ser pago pelo consumidor; e
- III - emprego de linguagem simples, intuitiva e direta que permita que o consumidor facilmente compreenda as consequências da escolha realizada;
- 6.2. dar conhecimento da presente decisão ao Centro de Altos Estudos em Comunicações Digitais e Inovações Tecnológicas (Cead), para adoção das providências que entender cabíveis relativamente ao Nudge.lab; e
- 6.3. cumpridas as determinações acima, arquivar o processo."

3.1.12. No mérito, a posição em questão foi acolhida por maioria de 4 (quatro) votos, vencido em parte o ex-Conselheiro Substituto Raphael Garcia de Souza, Relator. A consolidação da deliberação pode ser extraída do Acórdão nº 389, de 24 de dezembro de 2024 (SEI nº 13076635).

3.1.13. Feita esta breve introdução, as próximas seções reproduzirão cada questionamento

trazido no Requerimento nº 4575/2024 (SEI nº 13001752), apresentando a respectiva resposta enviada pela(s) área(s) técnica(s) da Anatel.

3.2. MODIFICAÇÃO DE CARACTERÍSTICAS DAS OFERTAS, MIGRAÇÃO AUTOMÁTICA, SUSPENSÃO POR INADIMPLÊNCIA, E MUDANÇA NA DATA-BASE PARA REAJUSTE DOS PLANOS

"Questão 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." (grifos nossos)

3.2.1. Quanto à possibilidade de modificação de características das ofertas, o RGC/2023 definiu "Oferta" como sendo as "condições que definem as características de preço, acesso e fruição do(s) serviço(s) de telecomunicações, prestado(s) de forma individual ou conjunta no mercado de varejo" (art. 3º, X).

3.2.2. O Título IV do RGC/2023 prevê a obrigatoriedade de registro de toda oferta de serviços de telecomunicações em sistema da Anatel antes de sua comercialização, contendo informações sobre o prazo de comercialização, o prazo de vigência, os preços e tarifas aplicáveis, e os critérios de reajuste (art. 21).

3.2.3. Além da obrigatoriedade de registro prévio, as ofertas deverão ser mantidas em repositório permanente na página das prestadoras, por período de 3 anos após o fim de sua vigência (art. 22).

3.2.4. Ainda quanto à possibilidade de modificação de características das ofertas, transcrevemos o Voto nº 15/2024/AF (SEI nº 12633519), que conduziu a deliberação do Conselho Diretor neste ponto:

"IV.a - Proibição de alteração das características das ofertas

5.38. O art. 23 do RGC se encontra assim redigido:

Art. 23. Durante a vigência da Oferta registrada nos termos do art. 21, é vedado à Prestadora alterar qualquer característica de preço, acesso e fruição constante da Oferta, exceto mediante determinação da Anatel conforme previsto no art. 25 ou, no caso do SeAC, em decorrência de cessação de contrato de distribuição de conteúdo sobre o Canal de Programação, ou de descumprimento das regras relativas à classificação indicativa do conteúdo.

5.39. Diante disso, entende-se que há nulidade nesse ponto, destacando-se, inicialmente, que essa disposição não diz respeito apenas à forma pela qual a prestadora deve dar publicidade às suas ofertas, mas sim ao regramento pelo qual ela pode alterar validamente os seus instrumentos jurídicos de contratação pelos seus usuários. Isto é, visa a regulamentar o tráfego jurídico de suas operações propriamente ditas.

5.40. O art. 51 do CDC determina o seguinte:

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

(...)

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

5.41. Tem-se, portanto, que o CDC não veda de forma absoluta a alteração de contrato entre fornecedor e consumidor. O que a norma limita é a possibilidade de modificação unilateral do

contrato após a sua celebração.

5.42. Entende-se, portanto, que, ao vedar de antemão qualquer alteração de oferta, o RGC ofende a regra consumerista, podendo acarretar prejuízo ao consumidor, ainda que a intenção fosse protegê-lo e facilitar seu entendimento. Isso porque pode haver situações em que a alteração de cláusula contratual seja benéfica ao consumidor, como, por exemplo, na inclusão de determinado item que passe a ser necessário ao consumidor sem que ele precise alterar a sua oferta, com risco de ter que aderir a uma oferta pior por causa de item que se torne imprescindível em certo momento.

5.43. Não bastasse a nulidade em comento, numa perspectiva ex ante, essa regra incentivaria as prestadoras a realizar ofertas de curto prazo como sucedâneo para mitigar as restrições decorrentes do seu teor. É razoável supor que as prestadoras limitem suas ofertas, por exemplo, a um mês, ou, ainda, a uma quinzena.

5.44. Apesar de ser compreensível que a finalidade da regra seja facilitar que o consumidor compreenda os termos das ofertas que lhe são apresentadas, minimizando os ruídos que possam ocorrer de uma proliferação excessiva de informações, nota-se que, ainda que fosse válida, ela tenderia a ser inefetiva, conforme visto no parágrafo acima.

5.45. Assim, anula-se o art. 23 do RGC.”

3.2.5. As regras relacionadas à Oferta que estarão em vigor a partir de 1º de setembro de 2025 serão aquelas constantes do Título IV do RGC/2023, com exceção do art. 23, considerando sua anulação.

3.2.6. Em relação à migração automática, mais uma vez transcrevemos a tese vencedora que constou do Voto nº 15/2024/AF (SEI nº 12633519):

"V.b - Migração automática de ofertas e renovação automática de oferta com prazo de permanência

5.46. As disposições relacionadas à migração de ofertas são impugnadas por Tim S.A., Claro S.A. e Telefônica Brasil S.A.

5.47. Inicialmente, não se identifica nulidade de forma quanto às disposições correlatas a esse tópico, uma vez que foram previamente debatidas, consoante exposto no seguinte trecho do Voto nº 21/2023/VA (SEI nº 10871000), do ilustre Conselheiro Vicente Aquino:

5.242. Debateremos a questão em reunião extraordinária do CDUST, realizada aos 26 de outubro de 2022, da qual participaram, dentre outros, representantes do Ministério Público, do Instituto de Defesa do Consumidor (Idec), da Defensoria Pública, dos Procons, do Conexis e o Procurador Geral da PFE-Anatel, conforme Ata.

5.243. Consensou-se que o remédio apresentado para combater a migração automática do consumidor, de fato, poderia acarretar mais prejuízos do que benefícios aos stakeholders da relação de consumo, sugerindo-se a revisão das consequências decorrentes da inércia do consumidor.

5.244. Ao se avaliarem as possíveis alternativas à problemática em questão, entendeu-se que a degradação da qualidade do serviço contratado seria menos gravosa ao usuário do que o aumento do preço cobrado por sua prestação (como ocorre atualmente) ou do que a sua suspensão (como proposto no Anexo I da Minuta de Resolução SEI nº 9389461).

5.245. A complexidade do tema justifica a dificuldade de se encontrar uma solução definitiva que seja isenta de consequências negativas às partes. No entanto, a partir do debate realizado com os membros do CDUST; da compreensão dos receios e desafios enfrentados pela Área Técnica, responsável pelo acompanhamento das reclamações registradas pelos consumidores nos canais de atendimento da Anatel; e das considerações apresentadas pela PFE-Anatel e pelo Conexis, elaborei uma proposta de ajuste à redação do dispositivo em comento, prevendo consequências menos extremas e reforçando o direito à informação do usuário.

5.246. Minha proposta busca garantir a continuidade da prestação do serviço pelo mesmo valor contratado ou outro a ele inferior. Ainda no intuito de proteger o consumidor de migrações para Ofertas que lhes sejam prejudiciais e garantir seu direito de rescisão contratual, entendo relevante que se afaste a previsão de novo prazo mínimo de

permanência no caso em que a migração ocorra independentemente da manifestação expressa do usuário.

5.48. Consoante exposto na Análise do ilustre Relator no presente pedido de anulação, o tema foi discutido em AIR, ainda que com outra redação, na qual se debateu sobre as condições gerais da oferta. E a disposição aprovada pelo Conselho Diretor foi a mais adequada para endereçar eficazmente os diversos problemas identificados pelo Conselheiro-Vistor na reflexão expressa na transcrição acima.

5.49. Por sua vez, o art. 64 do RIA permite emendas ao texto original por qualquer Conselheiro, não havendo nenhuma previsão que determine que deve ser mantida a redação originalmente submetida à consulta pública no ato normativo posteriormente aprovado.

5.50. Sem prejuízo, o art. 21 do Decreto nº 10.411/2020, dispõe que "a inobservância ao disposto neste Decreto não constitui escusa válida para o descumprimento da norma editada e nem acarreta a invalidade da norma editada".

5.51. No entanto, destaca-se que as disposições em comento apresentam vícios materiais, conforme será exposto a seguir.

5.52. O art. 31 do RGC encontra-se assim redigido:

Art. 31. As Prestadoras deverão comunicar ao Consumidor, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, preferencialmente por meio eletrônico, entre outros:

I - a extinção de Oferta com Prazo de Vigência indeterminado;

II - o término do Prazo de Vigência determinado da Oferta;

III - o término do Prazo de Permanência;

IV - os reajustes que passarão a vigorar; e,

V - a alteração da lista de canais disponibilizados na Oferta contratada de SeAC, nos casos previstos no art. 23.

§ 1º As comunicações relacionadas aos incisos I e II deverão alertar o Consumidor sobre a necessidade de adesão a uma nova Oferta e as consequências de não a fazer no prazo estabelecido.

§ 2º Caso o Consumidor não manifeste sua adesão a uma nova Oferta antes da extinção ou do término do Prazo de Vigência daquela à qual está vinculado, a Prestadora poderá habilitá-lo em outra Oferta, registrada em sistema da Anatel nos termos do art. 21, que seja de igual ou menor valor e sem Prazo de Permanência.

§ 3º Quando da extinção ou término do Prazo de Vigência da Oferta na Forma de Pagamento Pré-Paga, a Prestadora deverá garantir ao Consumidor, até a rescisão do contrato, a manutenção de seu crédito para utilização em uma nova Oferta na Forma de Pagamento Pré-Paga da mesma Prestadora.

5.53. Adentrando no teor do dispositivo, entende-se que o art. 31, § 2º, do novo RGC, é nulo porque permite a migração automática do consumidor sem garantir que a nova oferta seja compatível com suas necessidades. Embora o critério de "igual ou menor valor" seja econômico, ele pode não refletir a qualidade ou utilidade do serviço para o consumidor. Isso pode gerar desequilíbrio contratual e violar o princípio da boa-fé objetiva, que exige que os contratos sejam cumpridos de forma a respeitar a confiança e os legítimos interesses de ambas as partes, conforme o art. 422 do Código Civil e o art. 4º, III, do CDC.

5.54. Ademais, o art. 39 do CDC apresenta um rol exemplificativo de práticas abusivas e, num juízo de ponderação, apesar da louvável intenção do Conselho Diretor em buscar afirmar mais efetivamente a proteção do consumidor, especialmente para evitar situações de superendividamento, não é possível presumir que, numa análise prospectiva (ex ante), a adoção de comportamento que implique o desatendimento da disposição do RGC em análise seja considerada, por si só, prática abusiva (MIRAGEM, 2016, p. 331).

5.55. Somente numa avaliação posterior (ex post), à luz do art. 39 do CDC, é que será possível aferir a abusividade da prática, destacando-se, especialmente os seus incisos V e X assim redigidos, com grifos acrescidos:

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

(Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

(...)

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços; (Incluído pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994);

5.56. A partir dessas disposições, depreende-se que, a despeito da nulidade que ora se reconhece, a prestadora continua sujeita a obrigações que decorrem de texto expresso de lei, devendo evitar o abuso no exercício de sua liberdade negocial.

5.57. À luz das lições do Professor Bruno Miragem (2016, p. 312), essa avaliação deve considerar a natureza da atividade, os produtos e serviços prestados e as características do mercado em que está inserido, em que a prática abusiva pode decorrer, por exemplo, do exercício de posição dominante, bem como de conduta atentatória à boa-fé contratual consequente de dissimulação ou de aproveitamento da vulnerabilidade, dependência ou catividade do consumidor.

5.58. A seu turno, a inércia do consumidor em exercer a opção referida no art. 31, § 1º, do RGC - cuja validade é reconhecida - por ocorrência da extinção ou do término do prazo de oferta, possui consequências que não são triviais para os contratos por ele firmados junto às prestadoras, por terem o potencial de repercutir em sua capacidade de pagamento no futuro e de lhe limitar o exercício de direitos.

5.59. Os termos desses contratos, por sua vez, são resultantes de ofertas unilaterais amplamente dirigidas ao usuários, os quais dispõem de margem substancialmente baixa para negociar os termos e, como tais, são caracterizados como contratos de adesão nos termos do art. 54, caput, do CDC.

5.60. Sem prejuízo do cumprimento do art. 39 do CDC, acima mencionado, a pactuação dos efeitos do encerramento ou expiração da oferta sujeita-se à incidência do art. 54, §§ 3º e 4º, do CDC, e deve ser redigida com destaque, de forma clara e ostensiva, a permitir facilmente sua compreensão pelo consumidor.

5.61. A disposição em referência encontra-se assim redigida (com grifos acrescidos):

Art. 54. Contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo.

§ 1º A inserção de cláusula no formulário não desfigura a natureza de adesão do contrato.

§ 2º Nos contratos de adesão admite-se cláusula resolutória, desde que a alternativa, cabendo a escolha ao consumidor, ressaltando-se o disposto no § 2º do artigo anterior.

§ 3º Os contratos de adesão escritos serão redigidos em termos claros e com caracteres ostensivos e legíveis, cujo tamanho da fonte não será inferior ao corpo doze, de modo a facilitar sua compreensão pelo consumidor. (Redação dada pela nº 11.785, de 2008)

§ 4º As cláusulas que implicarem limitação de direito do consumidor deverão ser redigidas com destaque, permitindo sua imediata e fácil compreensão.

5.62. Além disso, conforme já discorrido em tópico anterior, o art. 51 do CDC dispõe que são nulas de pleno direito cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou qualidade do contrato após sua celebração. Embora aqui não se trate especificamente de uma cláusula contratual, mas sim de um dispositivo regulamentar que possibilita a migração de consumidor para outra oferta, tem-se justamente um exemplo da lógica que buscou-se proibir pela Lei Consumerista, pois trata-se de regra que permite a modificação unilateral do contrato em caso de inércia do consumidor, isto é, sem qualquer manifestação ou mesmo ciência prévia deste.

5.63. Assim, anula-se o art. 31, § 2º, do RGC.

5.64. Por fim, algumas condutas são recomendadas para se mitigar os riscos de cometimento das práticas abusivas, cabendo ao Grupo de Implantação, com o auxílio do Nudge.lab, promover as devidas alterações no MOP para essa finalidade, tais como, empregar soluções das ciências comportamentais para incremento do bem-estar do consumidor, a fim de evitar, por exemplo, que o consumidor tenha seu contrato rescindido e fique sem o serviço em situações que gostaria

3.2.7. Com a anulação do art. 31, § 2º, do RGC/2023, uma vez extinta a oferta com prazo de vigência indeterminado, ou findo o prazo de vigência da oferta, o consumidor deve aderir a outra oferta, o que lhe permitirá escolher as condições que lhe são mais favoráveis, conforme seu entendimento.

3.2.8. Como se observa do item 5.60 do Voto do Conselheiro Alexandre Freire acima transcrito, o contrato de prestação de serviço de telecomunicações poderá dispor sobre as consequências de o consumidor não aderir a outra oferta no prazo assinalado, de forma clara e ostensiva, permitindo ao consumidor compreender antecipadamente os efeitos de não se manifestar quando extinta a oferta com prazo de vigência indeterminado, ou findo o prazo de vigência da oferta.

3.2.9. Quanto à suspensão por inadimplência, o RGC/2023 previu regras para a suspensão do serviço e, eventualmente, para rescisão contratual, quando o consumidor deixar de quitar débitos vencidos, ou não inserir novos créditos depois do término do prazo de validade daqueles existentes.

3.2.10. As regras sobre suspensão do serviço por inadimplência têm como objetivo garantir o prévio conhecimento do consumidor quanto a sua situação, com a possibilidade de quitação ou parcelamento dos débitos, evitando a suspensão dos serviços e a rescisão contratual.

3.2.11. O RGC/2023 impõe a obrigatoriedade de notificação do consumidor sobre a inadimplência, indicando as informações que, no mínimo devem ser encaminhadas, além dos prazos que devem ser obedecidos entre a notificação e a suspensão e rescisão do contrato (conhecido como "régua de suspensão").

3.2.12. Ainda quanto à suspensão por inadimplência, o multicitado voto assim aponta:

"V.e - Régua de suspensão

5.119. À semelhança das demais disposições, identifica-se a ausência de nulidade formal do regramento da régua de suspensão, conforme art. 21 do Decreto nº 10.411/2020, mencionado anteriormente.

5.120. As disposições relacionadas à régua de suspensão encontram-se nos arts. 70 e 74 do RGC, a seguir transcritos, em tabela comparativa com o seu correspondente em relação ao RGC anterior:

Tabela 1

RGC 2023	RGC 2014 (Disposições correspondentes)
TÍTULO VI DA SUSPENSÃO DO SERVIÇO E DA RESCISÃO CONTRATUAL CAPÍTULO I DA SUSPENSÃO E RESCISÃO CONTRATUAL POR FALTA DE PAGAMENTO OU DE CRÉDITO	CAPÍTULO VI DA SUSPENSÃO E RESCISÃO CONTRATUAL POR FALTA DE PAGAMENTO OU INSERÇÃO DE CRÉDITO
Art. 70. A Prestadora poderá suspender o provimento do serviço após o decurso de 15 (quinze) dias da data em que notificar o Consumidor quanto à existência de débito vencido, do término dos créditos ou de seu prazo de validade.	Art. 90. 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.
Art. 74. É vedada a cobrança de assinatura ou qualquer outro valor referente à utilização do serviço durante o período de suspensão.	Art. 95. É vedada a cobrança de assinatura ou qualquer outro valor referente ao serviço durante o período de suspensão total.

5.121. Feito isso, avaliam-se, uma a uma as disposições da régua de suspensão.

5.121.1. Art. 70 (prazo para a suspensão dos serviços):

5.121.1.1. A disposição em análise apenas reproduz o seu correspondente no RGC anterior, retirando a menção à expressão "parcialmente". Isoladamente considerada, ante a nova redação, ela apenas permite a suspensão total dos serviços após o transcurso do prazo ali referido, ampliando a margem de ação prestadora.

5.121.1.2. Assim, rejeita-se a nulidade alegada.

5.121.2. Art. 74 (proibição de cobrança durante o período de suspensão):

5.121.2.1. O art. 74 do RGC, ao vedar a cobrança de qualquer valor referente à utilização do serviço durante o período de suspensão, impõe à prestadora a manutenção de serviços que possuem custos de implantação e manutenção necessariamente positivos, ainda que a identificação exata desses custos comporte dificuldades metodológicas, em que a postura da Anatel revela interferência excessiva na condução dos modelos de negócio das operadoras.

5.121.2.2. Isto é, a proibição de cobrança implicaria na obrigação de se prestarem serviços gratuitos ao consumidor inadimplente, em que a Anatel estaria "tabelando" o preço em "zero" durante o período imediatamente posterior à deflagração da "régua de suspensão".

5.121.2.3. O Professor Egon Bockmann Moreira (2024 p. 249 et seq.), ao discorrer sobre a prestação do serviço adequado, diz que é necessário que se preserve a isonomia de tratamento dos usuários - em que o benefício concedido a uma parte deles impacta as tarifas cobradas dos demais - e que é inviável a prestação de serviços gratuitos ou abaixo do custo.

5.121.2.4. Aliás, o voto oral do ilustre Conselheiro Artur Coimbra, proferido na 926ª Reunião do Conselho Diretor, converge com essa linha de pensamento ao ponderar que é necessária "a manutenção do equilíbrio entre a preservação dos direitos, a preservação de recuperação do crédito pelas prestadoras e a não-oneração do usuário adimplente".

5.121.2.5. O Professor Moreira adverte, ainda, que a pedra de toque dos serviços públicos deve ser a sua sustentabilidade financeira, em que o vínculo entre concessionário e usuários é tanto contratual quanto coletivo, com direitos e deveres recíprocos.

5.121.2.6. Destaca-se que a ideia de sustentabilidade se aplica tanto para os serviços prestados em regime público como para os prestados em regime privado, aos quais se assegura maior margem de liberdade à prestadora, especialmente no que diz respeito à liberdade de precificação, expressamente determinada no art. 129 da LGT.

5.121.2.7. Com efeito, traz-se à baila o pensamento da Conselheira Cristiana Leão (2014, p. 73-75), que, em trabalho primoroso, expõe didaticamente as diferenças entre os regimes de prestação nos serviços de telecomunicações, concluindo que, no regime privado, há maior liberdade para a iniciativa privada em comparação ao regime público.

5.121.2.8. Por fim, especialmente no que diz respeito aos serviços prestados em regime público, a proibição de cobrança implica em desconto de 100% no preço dos serviços referidos no art. 72, I, do RGC, sem que haja esse desconto para os usuários adimplentes.

5.121.2.9. Esses serviços compreendem o recebimento de chamadas e de mensagens de texto pelo prazo de 30 (trinta) dias do início da suspensão; a possibilidade de originar chamadas e enviar mensagens de texto aos serviços públicos de emergência definidos na regulamentação; a manutenção de seu código de acesso, nos termos da regulamentação; e o acesso ao Atendimento Telefônico da Prestadora.

5.121.2.10. Desse rol, apenas o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC (art. 3º do Decreto nº 11.034/2022) e os serviços de emergência são gratuitos (art. 109, inc. II, da LGT e arts. 65-A e seguintes da Resolução nº 73, de 25 de novembro de 1998 - Regulamento de Serviços), seja por determinação legal ou infralegal.

5.121.2.11. Nada obstante, acrescenta-se que a desativação de código de acesso e o seu reaproveitamento sujeita-se a regime de quarentena de seis meses (art. 32 do RGN e item 22 do Ato nº 13672, de 27 de setembro de 2022, que aprova o Procedimento para a Atribuição e Designação de Recursos de Numeração).

5.121.2.12. Feita essa ressalva, a imposição do fornecimento de novos serviços gratuitos para além daqueles acima mencionados, ainda que com limitação no tempo (30 dias), implica em novo condicionamento para o exercício da atividade autorizada. Embora a imposição de novos condicionamentos não seja vedada, ela depende de expedição de medida correlata formal neste sentido, inclusive com observância das suas consequências nos termos do art. 20 da LINDB.

5.121.2.13. Lembra-se que, no Voto do ilustre relator, não se conseguiu aferir o custo dos serviços tornados gratuitos com o novo RGC, o que demonstra, por si só, a impossibilidade de se avaliar as consequências práticas da decisão, as quais não são triviais.

5.121.2.14. Assim, ao determinar a proibição de cobranças durante o período de suspensão, ressalvado os serviços que já são gratuitos por regulamentação específica, o art. 74 do novo RGC viola os arts. 109, I, para os serviços concedidos, prestados em regime público, e 129 c/c 130 e 109, II, aplicável subsidiariamente, da LGT, para os serviços autorizados, prestados em regime privado.

5.121.2.15. Desta forma, anula-se o art. 74 do RGC e, por arrastamento, o seu art. 72, inc. I, alín. "a", o qual determina que as prestadoras do SMP e do STFC devem garantir ao Consumidor o recebimento de chamadas e de mensagens de texto pelo prazo de 30 (trinta) dias do início da suspensão, uma vez que são serviços caracterizados como onerosos.

5.121.2.16. Por outro lado, destaca-se que essa anulação não afasta o cumprimento do art. 72, inc. I, alíneas "b", "c" e "d", relacionadas à manutenção dos serviços de emergência, do código de acesso e da utilização do SAC, os quais, nos termos de suas regulamentações respectivas, não podem trazer custos ao consumidor.

5.121.3. Possibilidade de contratação de serviços onerosos, desde que atendidas determinadas condições:

5.121.3.1. À semelhança das ponderações trazidas nos tópicos anteriores, e com a possibilidade de cobrança de serviços fornecidos após a inadimplência, essa anulação não afasta situações em que se verifique, a posteriori, a ocorrência de práticas abusivas nos termos do art. 39 do CDC e, sem prejuízo do cumprimento do art. 54, caput, também do CDC, além do Decreto nº 11.034/2022 e do Regulamento de Serviços, acima comentados.

5.121.3.2. Os contratos de consumo nos serviços de telecomunicações, caracterizam-se pelos seus aspectos sinalagmático e oneroso, impondo obrigações recíprocas entre prestadoras (notadamente a de fornecer o serviço contratado) e usuários (notadamente, a de pagar pelo serviço), em que essas obrigações se traduzem na vantagem buscada pela contraparte na relação.

5.121.3.3. Por sua vez, repisa-se que o art. 39, incs. V e X, do CDC, anteriormente estudado, determina que exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva e elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços são condutas com que ensejam o cometimento de prática abusiva, a exemplo do que ocorre com a cobrança de tráfego de dados de usuários sem o fornecimento do serviço correspondente.

5.121.3.4. Além disso, o art. 6º, incs. III a V, do CDC elencam uma série de direitos básicos do consumidor no que diz respeito à informação adequada, à boa-fé contratual e à desproporção das prestações, verbis (com grifos acrescidos):

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem; (Redação dada pela Lei nº 12.741, de 2012)

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

5.121.3.5. Comentando a ideia de sinalagma contratual, o Professor Bruno Miragem (2016, p. 331-332) pontua que os contratos de consumo devem ser pautados pelo conceito de equivalência material, o qual está associado a uma relação de justeza entre o valor do produto e o valor do que pode ser adquirido com o dinheiro pelo qual foi vendido (justa causa e justo preço).

5.121.3.6. Essa ideia denota que as partes em um contrato devem ter um equilíbrio justo nas suas prestações, garantindo que o valor do produto corresponda ao valor pago, conforme acordado entre elas no exercício de sua liberdade contratual.

5.121.3.7. Ainda, destaca-se, novamente, que o art. 129 da LGT, conforme discorrido anteriormente, assegura a liberdade de precificação nos serviços prestados em regime privado, em que essa relação de justeza não pode, em nenhuma hipótese implicar tabelamento dos serviços.

5.121.3.8. Embora não seja possível elencar exaustivamente todas as ações que podem ser

adotadas pela prestadora para mitigar o risco de cometimento das práticas potencialmente abusivas em estudo, algumas diretrizes já podem ser adotadas de pronto, pelo Grupo de Implantação a que se refere o art. 93 do RGC para que sejam inseridas no Manual Operacional referido no seu art. 95, a saber:

I - caso haja transcurso do prazo do art. 70 sem pagamento, emprego de default de suspensão total dos serviços, com exceção dos serviços gratuitos por força de Lei, Decreto ou Regulamento, sem que haja cobrança do consumidor a partir daí;

II - a critério da prestadora, em avaliação objetiva e não-discriminatória, possibilidade de o consumidor optar pela continuidade dos demais serviços prestados mediante cobrança - isto é, de forma onerosa - desde que atendidos os seguintes pontos:

a) manifestação expressa do consumidor que denote sua intenção inequívoca nessa contratação, durante a contratação ou posteriormente a ela. Trabalha-se com a premissa de que a suspensão dos serviços pagos, mas sem a possibilidade de cobrança a partir do transcurso do prazo do art. 70 do RGC é mais benéfica ao usuário, empregando-se, aqui, um nudge (SUNSTEIN, 2021, p. 9-10). No entanto, permite-se-lhe que proceda a tal contratação após um processo de escolha com mais obstáculos, de forma que a confirmação se transforme em instrumento que lhe permita refletir sobre as suas consequências, especialmente as de caráter financeiro;

b) identificação granular dos serviços que serão efetivamente fornecidos, com indicação do valor individual de cada um deles e do valor total a ser pago pelo consumidor, ressaltando-se que a identificação granular dos serviços e de seus valores individuais não dá direito ao consumidor de desmembrar o pacote a ele oferecido a fim de escolher pontualmente eventuais serviços que pretende manter em caso de inadimplência; e

c) emprego de linguagem simples, intuitiva e direta que permita que o consumidor facilmente compreenda as consequências da escolha realizada."

3.2.13. Com a anulação do art. 74 e da alínea "a" do inciso I do art. 72, por arrastamento, as prestadoras não estão proibidas de cobrar pela prestação de serviços durante o período de suspensão por inadimplência do consumidor. Porém, conforme item 5.121.3.8. do Voto do Conselheiro Alexandre Freire acima transcrito, para que haja fornecimento de serviços e cobrança durante o período de suspensão por inadimplência, deve haver expressa concordância do consumidor e identificação clara de quais serviços serão fornecidos.

3.2.14. Em relação à mudança na data-base para reajuste dos planos, o RGC/2023 previu que o reajuste dos valores das tarifas ou cobrados pelos serviços de telecomunicações não podem ser realizados em prazos inferiores a 12 (doze) meses contados da data da contratação da Oferta pelo Consumidor, com a possibilidade de definição de data-base para o reajuste (art. 39, caput e § 1º, do RGC/2023).

3.2.15. As regras sobre reajuste foram objeto do pedido de anulação, deferido em parte pelo Conselho Diretor, nos termos abaixo transcritos do Voto do Conselheiro Alexandre Freire:

"V.d - Disposições relacionadas à aplicação da data-base (arts. 21, § 3º, inc. IV, e 39, caput e § 1º)

5.108. Conforme discorrido anteriormente, as expressões "da data da contratação", constante do art. 21, § 3º, inc. IV, e "contados da data da contratação da Oferta pelo Consumidor", inserida no art. 39, caput, ensejam a declaração de nulidade parcial, com redução de texto, dessas disposições.

5.109. A técnica de declaração de nulidade com redução de texto é reiteradamente empregada pelo eg. Supremo Tribunal Federal para avaliação da conformidade de leis e outros atos normativos com o texto constitucional que lhes é superior, não havendo qualquer impossibilidade de se aplicar essa técnica para normas das agências reguladoras que exorbitem a margem de discricionariedade conferida pelo legislador, em avaliação que deve ser feita caso a caso.

5.110. O Ministro e Professor Gilmar Mendes (2012, p. 942), ao discorrer sobre essa técnica decisória, narra que a doutrina e a jurisprudência brasileiras aceitam a teoria da divisibilidade da lei. Segundo essa teoria, o Tribunal deve declarar a inconstitucionalidade apenas das normas viciadas, mantendo intactas as partes não afetadas, a menos que estas não possam funcionar de

forma independente. É essencial verificar a possibilidade de divisibilidade, examinando o grau de dependência entre os dispositivos e se a norma remanescente após a nulidade parcial corresponde à vontade do legislador.

5.111. Nesse sentido, retorna-se à letra das disposições mencionadas, com destaque das expressões que ensejam a nulidade parcial em estudo:

Art. 21. Toda Oferta de serviços de telecomunicações deverá ser registrada em sistema da Anatel antes de sua comercialização.

(...)

§ 3º Quando do registro da Oferta no sistema previsto no caput, deverá ser informado o Prazo de Comercialização, bem como as seguintes condições de preço, acesso e fruição do(s) serviço(s):

(...)

IV - critérios e data-base de reajuste, que não poderá ser inferior a 12 (doze) meses da data da contratação, observado o disposto no art. 39;

Art. 39. Os reajustes dos valores das tarifas ou preços cobrados pelos serviços de telecomunicações não poderão ser realizados em prazos inferiores a 12 (doze) meses contados da data da contratação da Oferta pelo Consumidor.

5.112. Por sua vez, o art. 2º, caput e §§ 1º e 2º, da Lei nº 10.192/2001, encontra-se assim redigido:

Art. 2º É admitida estipulação de correção monetária ou de reajuste por índices de preços gerais, setoriais ou que reflitam a variação dos custos de produção ou dos insumos utilizados nos contratos de prazo de duração igual ou superior a um ano.

§ 1º É nula de pleno direito qualquer estipulação de reajuste ou correção monetária de periodicidade inferior a um ano.

§ 2º Em caso de revisão contratual, o termo inicial do período de correção monetária ou reajuste, ou de nova revisão, será a data em que a anterior revisão tiver ocorrido.

(...)

5.113. A norma em comento não é clara sobre como deve incidir a data-base para as ofertas. Caso se adote um entendimento no sentido de que esse prazo deve ser contado da data da contratação, ainda que essa contratação ocorra no dia imediatamente anterior ao momento em que a oferta complete um ano, é possível que haja um cenário de incerteza jurídica que pode ser desfavorável ao próprio consumidor.

5.114. Ainda assim, deve ser preservada uma redação que esteja em conformidade com o art. 2º, caput e §§ 1º e 2º, da Lei nº 10.192/2001.

5.115. Portanto, não havendo qualquer incompatibilidade entre o restante do teor do art. 21, § 3º, inc. IV, e do art. 39, caput, do RGC, com a exclusão, respectivamente, dos trechos "da data da contratação" e "contados da data da contratação da Oferta pelo Consumidor", declara-se a nulidade parcial, com redução de texto, do art. 21, § 3º, inc. IV, e do art. 39, caput, do RGC, para retirar as expressões em referência de sua redação.

5.116. Por fim, salienta-se a relevância de o usuário ter conhecimento da data-base de seu contrato no momento da contratação, devendo o Grupo de Implantação fazer os devidos ajustes no Manual Operacional para que ali sejam consignadas as rotinas que permitam ao consumidor internalizar adequadamente a data-base do contrato, possibilitando uma avaliação criteriosa sobre a contratação de determinado produto de telecomunicações.

5.117. Em consequência da anulação dos trechos "da data da contratação", entende-se que, igualmente, deve ser anulado o §1º do art. 39, cujo objetivo é regulamentar o reajuste a partir da data da contratação. Com a exclusão do termo, conforme defendido nos itens acima, não há mais justificativa para a manutenção dessa previsão, gerando sua anulação por arrastamento.

5.118. Portanto, anulam-se:

5.118.1. parcialmente, com redução de texto, o art. 21, § 3º, inc. IV e o art. 39, caput, do RGC, com a exclusão, respectivamente, dos trechos "da data da contratação" e "contados da data da

contratação da Oferta pelo Consumidor"; e
5.118.2. na íntegra o art. 39, § 1º, do RGC."

3.2.16. Em que pese tenham-se destacado, no presente Informe, os trechos mais relevantes à resposta à questão 1 do requerimento de informações, recomenda-se a leitura integral do Voto nº 15/2024/AF, cuja íntegra segue anexa ao presente Informe, e que ainda aponta outras providências para atenuação dos impactos da decisão nas relações de consumo, como, por exemplo, a determinação de que sejam realizadas os devidos ajustes no Manual Operacional para que ali sejam consignadas as rotinas que permitam ao consumidor internalizar adequadamente a data-base do contrato, de modo a poder avaliar adequadamente se deve ou não contratar determinado produto de telecomunicações.

3.3. ESTUDOS DE IMPACTO REGULATÓRIO

"Questão 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?" (grifos nossos)

3.3.1. A realização de Análise de Impacto Regulatório deve preceder a adoção e as propostas de alteração de atos normativos de interesse geral dos agentes econômicos, consumidores ou usuários dos serviços prestados, conforme art. 6º da Lei nº 13.848, de 25 de junho de 2019, a Lei das Agências Reguladoras.

3.3.2. O Regimento Interno da Anatel, aprovado pela Resolução nº 612, de 29 de abril de 2013, antes mesmo da edição da Lei das Agências Reguladoras, já previa a obrigatoriedade de realização de Análise de Impacto Regulatório prévia à edição de atos de caráter normativo, salvo em situações expressamente justificadas (art. 62, parágrafo único).

3.3.3. Assim, a revisão das regras sobre direitos dos consumidores de serviços de telecomunicações, que se deu com a aprovação da Resolução nº 765, de 6 de novembro de 2023, seguiu o devido processo regulamentar, inclusive com a realização prévia de Análise de Impacto Regulatório, conforme Processo nº 53500.061949/2017-68.

3.3.4. O processo de anulação de ato normativo prescinde de realização de Análise de Impacto Regulatório. Contudo, ao deliberar o pedido de anulação, o Conselho Diretor determinou uma série de providências que podem ser enquadradas como "mitigação" de potenciais impactos negativos. Transcrevemos parcelas dos trechos do Despacho Ordinatório SEI nº 13076709:

"a.2) no que diz respeito ao sentido e alcance do art. 36, § 2º, do RGC, fixa-se entendimento no sentido de que o termo "renovação automática" compreende apenas aquelas situações para as quais não houve consentimento expresso do consumidor em tal sentido, sendo válidas as renovações quando prévia e expressamente autorizadas, seja durante a contratação, seja posteriormente a ela;

a.3) para mitigar os riscos de que o consumidor fique sem serviço de telecomunicações em virtude de sua inércia, empregue soluções das ciências comportamentais para estimulá-lo a ter uma postura ativa perante o seu contrato;

a.4) para os fins do art. 39, fazer, caso necessário, os devidos ajustes no Manual Operacional para que ali sejam consignadas as rotinas que permitam ao consumidor internalizar adequadamente a data-base do contrato, de modo a poder avaliar adequadamente se deve ou não contratar determinado produto de telecomunicações;

a.5) caso haja transcurso do prazo do art. 70 sem pagamento, emprego de default de suspensão total dos serviços, com exceção dos serviços gratuitos por força de Lei, Decreto ou Regulamento, sem que haja cobrança do consumidor a partir daí; e,

a.6) a critério da prestadora, em avaliação objetiva e não-discriminatória, possibilidade de o consumidor optar pela continuidade dos demais serviços prestados mediante cobrança - isto é, de forma onerosa - desde que atendidos os seguintes pontos:

a.6.1) manifestação expressa do consumidor após a suspensão do serviço, que denote sua intenção inequívoca nessa contratação. Trabalha-se com a premissa de que a suspensão dos serviços pagos, mas sem a possibilidade de cobrança a partir do transcurso do prazo do art. 70 do RGC, é mais benéfica ao usuário, empregando-se, aqui, um nudge (SUNSTEIN, 2021, p. 9-10). No entanto, permite-se-lhe que proceda a tal contratação após um processo de escolha com mais obstáculos, de forma que a confirmação se transforme em instrumento que lhe permita refletir sobre as suas consequências, especialmente as de caráter financeiro;

a.6.2) identificação granular dos serviços que serão efetivamente fornecidos, com indicação do valor individual de cada um deles e do valor total a ser pago pelo consumidor; e,

a.6.3) emprego de linguagem simples, intuitiva e direta que permita que o consumidor facilmente compreenda as consequências da escolha realizada;"

3.4. POSSIBILIDADE DE REVISÃO DAS ALTERAÇÕES PROMOVIDAS PELA ANATEL

"Questão 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?" (grifos nossos)

3.4.1. Entendemos que a resposta à referida pergunta não cabe a esta Agência. Destacamos, contudo, que, se identificada a conveniência e a oportunidade, é possível a revisão – parcial ou total – do regulamento, no âmbito de novo processo normativo, conforme trâmite ordinário dos procedimentos regulamentares da Agência.

3.5. ESCLARECIMENTOS ACERCA DA REGRAS DE SUSPENSÃO POR INADIMPLÊNCIA

"Questão 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." (grifos nossos)

3.5.1. Primeiramente, é importante registrar que a previsão de um período de suspensão do serviço e a impossibilidade de rescisão do contrato imediatamente quando da identificação da existência de débito ou de ausência de inserção de créditos fundamenta-se justamente na importância da manutenção dos serviços de telecomunicações para os consumidores, servindo como um período que possibilita ao consumidor atuar para manter o vínculo com a sua prestadora de telecomunicações.

3.5.2. No regime do RGC/2013, o atualmente vigente, a suspensão dos serviços dura por 60 (sessenta) dias e passa por 2 (dois) regimes: suspensão parcial e suspensão total.

3.5.3. Em comum entre ambos os regimes está a manutenção da capacidade de acessar a central de atendimento telefônico da prestadora (todos os serviços), de contato com serviços públicos de emergência (telefonia fixa e móvel) e de ter preservado o seu código de acesso.

3.5.4. Durante a suspensão parcial, contudo, para a telefonia fixa e móvel, ainda é possível o recebimento de chamadas e a manutenção de conexão de dados com velocidade reduzida. Em contrapartida a essas vantagens, a prestadora continuaria cobrando integralmente a mensalidade.

3.5.5. O regime regulatório trazido pelo RGC/2023, de outro lado, ao tempo que reduz as obrigações das prestadoras (a conexão de dados com velocidade reduzida não está presente), também acabava com a possibilidade de cobrança de mensalidade.

3.5.6. Para maior clareza, os regimes podem ser resumidos da seguinte forma:

Tabela 2

Serviço	Obrigação	RGC/2013 (atual)		RGC/2023
		Suspensão parcial (30 dias)	Suspensão parcial (30 dias)	
SCM	Manutenção do serviço, com redução da velocidade contratada	Sim (art. 92, III)	Não	Não
SeAC	Disponibilização, no mínimo, dos Canais de Programação de Distribuição Obrigatória	Sim (art. 92, II)	Não	Não
SMP	Manutenção da capacidade de recebimento de chamadas e mensagens de texto;	Sim (art. 92, I)	Não	Sim, por 30 (trinta) dias (art. 72, I, a) Não (Dispositivo Anulado)
	Possibilidade de originar chamadas e enviar mensagens de texto aos serviços públicos de emergência definidos na regulamentação	Sim (art. 94, I)	Sim (art. 94, I)	Sim (art. 72, I, b)
	Na conexão de dados, manutenção do serviço, com redução da velocidade contratada.	Sim (Art. 92, III)	Não	Não
	Ter preservado o seu código de acesso, nos termos da regulamentação.	Sim (art. 94, II)	Sim (art. 94, II)	Sim (art. 72, I, c)
STFC	Manutenção da capacidade de recebimento de chamadas;	Sim (art. 92, I)	Não	Sim, por 30 (trinta) dias (art. 72, I, a) Não (Dispositivo Anulado)
	Possibilidade de originar chamadas aos serviços públicos de emergência definidos na regulamentação	Sim (art. 94, I)	Sim (art. 94, I)	Sim (art. 72, I, b)

Todos	Acessar a Central de Atendimento Telefônico da Prestadora	Sim (art. 94, III)	Sim (art. 94, III)	Sim (art. 72, I, d)
-------	---	-----------------------	-----------------------	------------------------

3.5.7. Pois bem. Se de um lado a decisão tomada pelo Conselho Diretor de anular dispositivos do RGC/2023 elimina a proibição de cobrança durante o prazo de suspensão, e a capacidade de recebimento de chamadas e mensagens de texto, também permite que o consumidor escolha manter a prestação de determinados serviços mediante contraprestação financeira durante o período de suspensão:

Despacho Ordinatório SEI nº 13076709:

“a) determinar ao Grupo de Implantação a que se refere o art. 93 do RGC que proceda às devidas conformações da decisão contida no Acórdão nº 389, de 24 de dezembro de 2024 (SEI nº 13076635), no Manual Operacional referido no seu art. 95, com observância das seguintes diretrizes:

(...)

a.6) a critério da prestadora, em avaliação objetiva e não-discriminatória, possibilidade de o consumidor optar pela continuidade dos demais serviços prestados mediante cobrança - isto é, de forma onerosa - desde que atendidos os seguintes pontos:

a.6.1) manifestação expressa do consumidor após a suspensão do serviço, que denote sua intenção inequívoca nessa contratação. Trabalha-se com a premissa de que a suspensão dos serviços pagos, mas sem a possibilidade de cobrança a partir do transcurso do prazo do art. 70 do RGC, é mais benéfica ao usuário, empregando-se, aqui, um nudge (SUNSTEIN, 2021, p. 9-10). No entanto, permite-se-lhe que proceda a tal contratação após um processo de escolha com mais obstáculos, de forma que a confirmação se transforme em instrumento que lhe permita refletir sobre as suas consequências, especialmente as de caráter financeiro;

a.6.2) identificação granular dos serviços que serão efetivamente fornecidos, com indicação do valor individual de cada um deles e do valor total a ser pago pelo consumidor; e,

a.6.3) emprego de linguagem simples, intuitiva e direta que permita que o consumidor facilmente compreenda as consequências da escolha realizada;”

3.5.8. Dessa forma, a regulamentação que entrará em vigor a partir de 1º de setembro de 2025, já considerando a decisão de anulação, permite ao consumidor escolher entre:

- a) um regime de suspensão gratuito, em que terá mantido o seu código de acesso, poderá entrar em contato com a central de atendimento da prestadora e originar chamadas/mensagens para serviços de emergência; ou
- b) efetuar um pagamento para, ao lado das vantagens indicadas na alínea “a”, gozar de serviços adicionais oferecidos pela prestadora para consumidores durante a suspensão, acaso essa seja a sua opção.

3.6. MUDANÇA NAS REGRAS DE MIGRAÇÃO AUTOMÁTICA

"Questão 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." (grifos nossos)

3.6.1. O dispositivo anulado tinha a seguinte redação:

"Art. 31

§ 2º Caso o Consumidor não manifeste sua adesão a uma nova Oferta antes da extinção ou do término do Prazo de Vigência daquela à qual está vinculado, a Prestadora poderá habilitá-lo em outra Oferta, registrada em sistema da Anatel nos termos do art. 21, que seja de igual ou menor valor e sem Prazo de Permanência."

3.6.2. Na visão do Conselho Diretor, entendeu-se que o art. 31, § 2º, do RGC/2023, "é nulo porque permite a migração automática do consumidor sem garantir que a nova oferta seja compatível com suas necessidades".

3.6.3. Segundo o Conselheiro Alexandre Freire (Voto nº 15/2024/AF):

"(...) Embora o critério de "igual ou menor valor" seja econômico, ele pode não refletir a qualidade ou utilidade do serviço para o consumidor. Isso pode gerar desequilíbrio contratual e violar o princípio da boa-fé objetiva, que exige que os contratos sejam cumpridos de forma a respeitar a confiança e os legítimos interesses de ambas as partes, conforme o art. 422 do Código Civil e o art. 4º, III, do CDC."

3.6.4. Segue o Conselheiro:

"5.54. Ademais, o art. 39 do CDC apresenta um rol exemplificativo de práticas abusivas e, num juízo de ponderação, apesar da louvável intenção do Conselho Diretor em buscar afirmar mais efetivamente a proteção do consumidor, especialmente para evitar situações de superendividamento, não é possível presumir que, numa análise prospectiva (ex ante), a adoção de comportamento que implique o desatendimento da disposição do RGC em análise seja considerada, por si só, prática abusiva (MIRAGEM, 2016, p. 331).

5.55. Somente numa avaliação posterior (ex post), à luz do art. 39 do CDC, é que será possível aferir a abusividade da prática, destacando-se, especialmente os seus incisos V e X assim redigidos, com grifos acrescidos:

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)

(...)

V - exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;

X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços; (Incluído pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994);

5.56. A partir dessas disposições, depreende-se que, a despeito da nulidade que ora se reconhece, a prestadora continua sujeita a obrigações que decorrem de texto expresso de lei, devendo evitar o abuso no exercício de sua liberdade negocial.

5.57. À luz das lições do Professor Bruno Miragem (2016, p. 312), essa avaliação deve considerar a natureza da atividade, os produtos e serviços prestados e as características do mercado em que está inserido, em que a prática abusiva pode decorrer, por exemplo, do exercício de posição dominante, bem como de conduta atentatória à boa-fé contratual consequente de dissimulação ou de aproveitamento da vulnerabilidade, dependência ou catividade do consumidor.

5.58. A seu turno, a inércia do consumidor em exercer a opção referida no art. 31, § 1º, do RGC - cuja validade é reconhecida - por ocorrência da extinção ou do término do prazo de oferta, possui consequências que não são triviais para os contratos por ele firmados junto às prestadoras, por terem o potencial de repercutir em sua capacidade de pagamento no futuro e de lhe limitar o exercício de direitos.

5.59. Os termos desses contratos, por sua vez, são resultantes de ofertas unilaterais amplamente dirigidas ao usuários, os quais dispõem de margem substancialmente baixa para negociar os termos e, como tais, são caracterizados como contratos de adesão nos termos do art. 54, caput, do CDC.

5.60. Sem prejuízo do cumprimento do art. 39 do CDC, acima mencionado, a pactuação dos efeitos do encerramento ou expiração da oferta sujeita-se à incidência do art. 54, §§ 3º e 4º, do CDC, e deve ser redigida com destaque, de forma clara e ostensiva, a permitir facilmente sua compreensão pelo consumidor.

3.6.5. Com a anulação do art. 31, § 2º, do RGC/2023, uma vez extinta a oferta com prazo de vigência indeterminado, ou findo o prazo de vigência da oferta, o consumidor deve aderir a outra oferta, o que lhe permitirá escolher as condições que lhe são mais favoráveis, conforme seu entendimento.

3.6.6. Como se observa do item 5.60 do Voto do Conselheiro Alexandre Freire acima transcrito, o contrato de prestação de serviço de telecomunicações poderá dispor sobre as consequências de o consumidor não aderir a outra oferta no prazo assinalado, de forma clara e ostensiva, permitindo ao consumidor compreender antecipadamente os efeitos de não se manifestar quando extinta a oferta com prazo de vigência indeterminado, ou findo o prazo de vigência da oferta.

3.6.7. Dessa forma, houve uma opção deliberada por um controle regulatório “ex post”, em que eventual abusividade será apreciada segundo os mecanismos de acompanhamento e controle vigentes no âmbito desta Agência.

3.6.8. Destaca-se que a Anatel atua conforme um modelo chamado de regulação responsiva, por meio da Fiscalização Regulatória. O marco legal deste modelo é a Resolução nº 746, de 22 de junho de 2021.

3.6.9. Por Fiscalização Regulatória entende-se o conjunto de medidas de acompanhamento, análise, verificação, prevenção, persuasão, reação e correção, realizadas no curso dos processos de Acompanhamento e de Controle, com o objetivo de alcançar os resultados regulatórios esperados e promover conformidade e melhoria na prestação dos serviços de telecomunicações, bem como nos aspectos técnicos de radiodifusão.

3.6.10. Dentre as premissas da Fiscalização Regulatória, destaca-se a priorização da atuação, baseada em regulação por evidências e gestão de riscos, com foco e orientação por resultado, a atuação de forma responsiva, com a adoção de regimes proporcionais ao risco identificado e à postura dos Administrados e o estímulo à melhoria contínua da prestação dos serviços de telecomunicações.

3.6.11. Assim, a partir de um processo de planejamento institucional baseado em evidências, são priorizados temas sobre os quais a Agência atuará, buscando a solução dos problemas, adotando uma postura responsiva junto às prestadoras e priorizando medidas de acompanhamento, tais como, de educação, orientação, monitoramento, melhoria contínua, prevenção, coordenação e regularização de condutas, reparação voluntária e eficaz, transparência e cooperação.

3.6.12. Destaca-se que a priorização do acompanhamento dos temas não prejudica o monitoramento executado por esta Anatel, permitindo que casos de grande relevância ou que necessitem de atuação urgente possam ser tratados pontualmente, conforme critérios de priorização aplicáveis.

3.6.13. A priorização dos assuntos relacionados aos problemas que afrontam os direitos do consumidor no setor de telecomunicações se dá por meio do Processo de Diagnóstico das relações de consumo, realizado pela Superintendência de Relações com Consumidores - SRC. Tal processo busca analisar o estado das relações consumeristas no setor e identificar pontos críticos que, pelo seu impacto no mercado consumidor, mereçam ser objeto de ações prioritárias.

3.6.14. Outro ponto de atuação da Agência, conforme determinação do Conselho Diretor, é a adoção de mecanismos no Manual Operacional do RGC para “mitigar os riscos de que o consumidor fique sem serviço de telecomunicações em virtude de sua inércia”, empregando “soluções das ciências comportamentais para estimulá-lo a ter uma postura ativa perante o seu contrato”.

3.6.15. Dessa forma, a ideia é que o Consumidor seja estimulado a optar pelo plano que mais se adeque às suas necessidades, realizando uma escolha consciente.

- 4.1. Pedido de Anulação TIM S/A (SEI nº 11297885);
- 4.2. Pedido de Anulação OI S/A - Em Recuperação Judicial (SEI nº 11297896);
- 4.3. Pedido de Anulação TELEFÔNICA BRASIL S/A (SEI nº 11297895);
- 4.4. Pedido de Anulação CLARO S/A (SEI nº 11315090);
- 4.5. Voto nº 15/2024/AF (SEI nº 12633519);
- 4.6. Parecer 17/2024/PFE-ANATEL/PGF/AGU (SEI nº 11396349);
- 4.7. Análise nº 4/2024/RG (SEI nº 11509210);
- 4.8. Acórdão nº 389, de 24 de dezembro de 2024 (SEI nº 13076635); e,
- 4.9. Despacho Ordinatório SEI nº 13076709.

5. CONCLUSÃO

- 5.1. Face ao exposto, sugere-se o encaminhamento deste Informe à Assessoria de Relações Institucionais em resposta ao Ofício nº 1842/2024/ARI-ANATEL (SEI nº 13001931)



Documento assinado eletronicamente por **Daniel de Andrade Araujo, Superintendente de Relações com Consumidores, Substituto(a)**, em 09/01/2025, às 17:31, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Nilo Pasquali, Superintendente de Planejamento e Regulamentação**, em 09/01/2025, às 18:31, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **João Alexandre Moncaio Zanon, Gerente de Regulamentação, Substituto(a)**, em 09/01/2025, às 18:41, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



Documento assinado eletronicamente por **Ana Beatriz Rodrigues de Souza, Superintendente Executivo, Substituto(a)**, em 10/01/2025, às 07:47, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 23, inciso II, da [Portaria nº 912/2017](#) da Anatel.



A autenticidade deste documento pode ser conferida em <http://www.anatel.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **13081679** e o código CRC **345BE9DA**.