



CÂMARA DOS DEPUTADOS

REQUERIMENTO DE INFORMAÇÃO Nº DE 2025 (Da Sra. GISELA SIMONA)

Requer informações ao Senhor Ministro de Estado das Comunicações, por intermédio da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), acerca das modificações no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), estabelecidas pela Resolução nº 765, de 6 de novembro de 2023.

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**, Senhor Ministro de Estado das Comunicações, por intermédio da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), acerca das modificações no Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), estabelecidas pela Resolução nº 765, de 6 de novembro de 2023.



JUSTIFICATIVA

O presente requerimento tem como objetivo obter informações detalhadas sobre os artigos revogados do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), Resolução nº 765, de 6 de novembro de 2023, nas normas de proteção aos consumidores, promovidas pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) em 2023.

A Anatel anunciou recentemente uma série de mudanças nas regras que regulam os serviços de telecomunicações no Brasil. De acordo com reportagens veiculadas¹, essas alterações favorecem as operadoras de telefonia, internet e TV por assinatura, ao passo que eliminam salvaguardas conquistadas pelos consumidores. Diante desse cenário, surgem preocupações quanto aos impactos diretos dessas medidas sobre os direitos dos usuários e a violação ao Código de Proteção e Defesa do consumidor, Lei nº 8078 de 1990.

Uma das mudanças mais significativas permite que as operadoras reajustem os valores dos planos a qualquer momento, acabando com a data base e a segurança jurídica. Essa flexibilização pode expor os consumidores a aumentos inesperados, dificultando o planejamento financeiro e agravando a vulnerabilidade econômica de muitas famílias.

Outra medida controversa diz respeito à migração automática de clientes para novos planos quando o plano atual for descontinuado. Embora a Anatel afirme que essa transição exigirá consentimento prévio, há receio de que tal permissão possa abrir margem para práticas abusivas, como a indução a contratos com condições menos vantajosas, sem que o consumidor compreenda plenamente suas implicações, visto que anteriormente o regulamento só permitia para planos de menor valor ou valor igual ao contratado.

Além disso, houve revogação de uma regra que permitia receber chamada e mensagem de texto nos 30 primeiros dias de inadimplência, serviços essenciais. Com essa mudança, consumidores em situação de vulnerabilidade socioeconômica, que frequentemente dependem desses serviços para emergências e contato com familiares, poderão enfrentar ainda mais dificuldades.

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>



Outra alteração relevante concedeu às operadoras total liberdade para definir a data de reajuste dos planos, eliminando a exigência de vinculação à data de aniversário do contrato. Essa flexibilização pode dificultar a previsibilidade dos aumentos tarifários, comprometendo o planejamento financeiro dos usuários.

Diante dessas mudanças, torna-se essencial compreender os fundamentos dessas decisões e avaliar seus reflexos para os consumidores, a fim de assegurar um equilíbrio entre a regulamentação do setor e a proteção dos direitos dos cidadãos.

Considerando que essas alterações revogaram e modificaram dispositivos que asseguravam direitos fundamentais dos consumidores, especialmente no que tange à alteração unilateral de contratos, migração automática de planos, suspensão de serviços por inadimplência e regras de reajuste, solicito que sejam prestados os seguintes esclarecimentos:

1. Sobre a revogação do artigo 23 – Alteração unilateral de ofertas

Qual foi a justificativa da ANATEL para permitir que as operadoras alterem as características das ofertas contratadas pelos consumidores durante sua vigência?

Considerando que o Código de Defesa do Consumidor (CDC) proíbe alterações unilaterais prejudiciais ao consumidor, a ANATEL realizou estudos para avaliar o impacto dessa mudança? Se sim, favor encaminhar os estudos e pareceres técnicos que embasaram essa decisão.

Os consumidores foram consultados antes da revogação desse artigo? Caso afirmativo, quais foram os mecanismos de consulta utilizados e quais os resultados obtidos?

2. Sobre a revogação do artigo 31, § 2º – Migração automática de planos

Qual foi a fundamentação para revogar a regra que permitia a migração automática para planos de igual ou menor valor, salvo manifestação contrária do consumidor?

Como a ANATEL pretende garantir que as operadoras não imponham migrações para planos mais caros ou inadequados às necessidades dos consumidores?



Houve alguma análise do impacto dessa mudança sobre os consumidores mais vulneráveis ou aqueles que não possuem conhecimento técnico para acompanhar as alterações contratuais?

3. Sobre a revogação do artigo 34, § 2º – Relações entre prestadoras e parceiros comerciais

Qual foi o motivo para a revogação desse artigo e quais impactos a ANATEL prevê para os consumidores?

Como a ANATEL fiscalizará as relações entre operadoras e parceiros comerciais para evitar abusos que prejudiquem os consumidores, em especial na proteção de dados e telemarketing?

4. Sobre a revogação do artigo 39, caput e §1º – Data-base para reajustes

Qual a justificativa para permitir que as operadoras definam a data-base para reajustes em contrato, sem seguir um padrão que garanta previsibilidade para o consumidor?

Houve estudos que avaliassem o impacto dessa medida sobre o planejamento financeiro dos consumidores? Se sim, favor encaminhar cópia dos documentos.

Como a ANATEL pretende evitar reajustes abusivos decorrentes dessa flexibilização?

5. Sobre a revogação do artigo 74 – Proibição de cobrança durante suspensão por inadimplência

Por que a ANATEL optou por revogar a regra que impedia a cobrança de valores durante os 30 dias iniciais da suspensão parcial do serviço por inadimplência?

Houve consulta pública sobre essa revogação? Caso positivo, quais foram os resultados da consulta?

Como a ANATEL pretende garantir que consumidores em situação de vulnerabilidade não fiquem completamente privados de um serviço essencial devido a dificuldades financeiras momentâneas?

Qual a justificativa para cobrar um serviço que não será prestado?



6. Sobre a participação dos consumidores e a transparência do processo

A ANATEL realizou consultas públicas ou audiências para ouvir os consumidores antes de promover essas revogações? Caso positivo, favor encaminhar cópia dos documentos que comprovam essa participação e os posicionamentos apresentados.

Como a ANATEL garante que tais mudanças estão em conformidade com o Código de Defesa do Consumidor, que exige prévia concordância expressa do consumidor em alterações contratuais que possam prejudicá-lo?

A ANATEL recebeu manifestações contrárias às mudanças por parte de órgãos de defesa do consumidor, como o Idec ou Procons estaduais? Caso sim, quais foram as considerações desses órgãos e como a ANATEL as considerou no processo decisório?

Diante da relevância do tema e do impacto direto sobre milhões de consumidores brasileiros, requeiro que a ANATEL forneça as informações solicitadas no prazo legal, conforme estabelecido na Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), por meio físico e digital. Considerando a importância e a delicadeza do tema abordado, solicitamos o devido encaminhamento deste requerimento.

Sala das Sessões, de de 2025.

Deputada Federal GISELA SIMONA

União/MT

