



Novas regras para telecomunicação valem a partir desta terça

O Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, que entra em vigor nesta terça-feira (8/7), deve trazer mais transparência e clareza de prazos e punições, na opinião de entidades do setor. O RGC amplia os direitos de quem utiliza telefonia fixa e móvel, internet e televisão por assinatura. Segundo essas entidades, muitas regras já existem em outras normas, como o Código de Defesa do Consumidor.

Entre as mudanças que o regulamento traz e que começam a valer nesta terça-feira está o cancelamento do serviço por telefone, terminais ou internet, sem a necessidade de falar com atendentes. As regras de contratação também ficam mais transparentes, as operadoras deverão apresentar ao cliente, de forma clara e organizada, um sumário com as informações sobre a oferta.

Sempre que o consumidor questionar o valor ou o motivo de uma cobrança, a empresa terá 30 dias para lhe dar uma resposta. Se não responder nesse prazo, a prestadora deve automaticamente corrigir a fatura ou devolver em dobro o valor questionado. O consumidor pode questionar faturas com até três anos de emissão — prazo e providências que não estavam claras nas normas anteriores, como explica a advogada do Instituto de Defesa do Consumidor (Idec), Veridiana Alimonti.

“A RGC avança em direitos do consumidor que não eram garantidos antes, estimula e fortalece direitos que já existiam. Isso estimula uma nova postura das empresas e outra prática de atendimento”, avalia Veridiana. Ela lamenta, no entanto, que alguns pontos não tenham entrado no regulamento.

O número de reclamações do setor de telecomunicações tem aumentado ano após ano. A Anatel registrou aumento de 31,11% nas reclamações de 2012 a 2013. O número total passou de 2,37 milhões para 3,11 milhões. “[A RGC] pode mudar [esse cenário]. Pode trazer mudanças interessantes que vão precisar ser verificadas e fiscalizadas para que se efetivem. Os consumidores também devem estar cientes das alterações, para poder reclamar se elas não ocorrerem”, acrescenta a advogada.

“As regras [do RGC] são bem claras, não há como as operadoras fugirem do que está determinado. Vão ter que mudar o processo interno, qualificar os atendentes para que as demandas sejam atendidas”, diz a coordenadora institucional da Associação Brasileira de Defesa do Consumidor (ProTeste), Maria Inês Dolci.

A Anatel informa, por meio da assessoria de imprensa, que a partir de hoje, com o regulamento em vigor, já poder haver ações de fiscalização. Caso as operadoras não cumpram as regras, poderão sofrer várias penalidades. Entre elas, a mais comum é a aplicação de multas que podem chegar R\$ 50 milhões. *Com informações da Agência Brasil.*

Date Created

08/07/2014