

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA



consumidor.gov.br

Plano Nacional de Consumo e Cidadania – Decreto 7.963

➤ **Prevenção e redução de conflitos**

- Consumidor.gov.br
- Pacto com os Tribunais de Justiça

➤ **Regulação e Fiscalização**

- Participação na construção regulatória
- Avaliação do impacto regulatório sob a perspectiva do consumidor

➤ **Fortalecimento do SNDC**

- GT de Telecomunicações
- Sindec 2.0

Interlocução com reguladores



- **Plano de Trabalho – Parceria Formalizada**
 - Intercâmbio de Informações técnicas
 - Participação nas discussões e propostas de regulamentos
 - Captação e construção do conhecimento

- **Contexto e Oportunidades**
 - Representatividade do tema na agenda SNDC
 - **Grupo de Trabalho Consumo e Telecomunicações**
 - Repercussão da agenda.
 - Índices de Judicialização x Canais de atendimento
 - Pequenos ajustes = Grande Percepção de Ganhos para os consumidores.

Grupo de Trabalho Consumo e Telecomunicações

Criado pela Portaria Senacon nº14/2016

Membros: SENACON, CNDPCON, MPCON, ProconsBrasil, MPF e Fórum das Entidades Civas

Colaboradores: Brasilcon, NIC.BR, MP/RJ e MP/RS

Pautas:

- Contribuição para o processo e proposta de “Revisão do Modelo de Prestação de Serviços de Telecomunicações”.
- Serviços de Valor Adicionado
- Franquia internet fixa

Grupo de Trabalho de Consumo e Telecomunicação

- 1ª Reunião – **15 de dezembro** de 2015
- Elaborar manifestação sobre **consulta pública** lançada pelo **MiniCom** para **rever o modelo dos serviços de Telecom** prestados no Brasil e LGT.
 - **Ofício nº 380 de 2015** – Considerações Iniciais, Diagnóstico e Pedido De Prorrogação de Prazo da consulta.
 - **Ofício nº 8 de 2016** - Contribuição para o processo e proposta de “Revisão do Modelo de Prestação de Serviços de Telecomunicações”.
- 2ª Reunião – **26 de Fevereiro** de 2016
 - Necessidade de delimitação de atuação do GT em alguns **problemas setoriais específicos**.
 - Cerne da atuação será:
 1. Identificação das cobranças indevidas referentes à **Serviços De Valor Adicionado** e formas de coibir essa prática
 2. Verificação da **qualidade dos planos de mídia e publicidades** das operadoras
 3. Desenvolvimento de **estratégias de aferição da qualidade** dos serviços prestados pelo setor.

Revisão do Modelo de Prestação de Serviços de Telecomunicações

1. A o acesso à Internet de banda larga é um serviço essencial à sociedade e, portanto, **a massificação, modicidade tarifária, continuidade e neutralidade** são objetivos regulatórios, independentemente do uso da manutenção ou alteração dos regimes público e/ou privado de exploração dos serviços de telecomunicação;
2. A Os **instrumentos de delegação dos serviços de telecomunicação devem incluir mecanismos objetivos e mensuráveis que garantam os direitos do consumidor**, e prever como condições o respeito a esses direitos e o empenho da prevenção, redução e solução dos conflitos de consumo pelas empresas que exploram a produtividade;

3. Os **instrumentos regulatórios devem considerar também os índices de reclamações de consumidores** perante os órgãos de defesa do consumidor e ações judiciais como indicadores oficiais sobre os serviços de telecomunicações.
4. A **ampliação dos serviços de telecomunicação, em especial da banda larga deve ser acompanhada de instrumentos de transparência** nos atos das prestadoras de serviços de telecomunicações na oferta contratual, no ato de contratação e na fruição dos serviços, inclusive com a **simplificação das referências dos serviços ofertados e cobrados**, tal como ocorreu no sistema financeiro.

Franquia da Internet Fixa

- Reunião Grupo de Trabalho – fev/2016
- Notificação Vivo, Claro/Net e Oi – mar/2016
- Próxima reunião do GT – maio/2016
- Aspectos do debate:
 - Legal / Regulatório
 - Técnicos
 - Políticos
 - Econômicos

Código de Defesa do Consumidor

Política Nacional das Relações de Consumo

- Atendimento das necessidades dos consumidores
- Proteção dos seus interesses econômicos
- Transparência e **harmonia** das relações de consumo



Compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico



com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores

Código de Defesa do Consumidor

Direitos Básicos dos Consumidor

- Liberdade de escolha
- Divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços
- Informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços
- Proteção contra práticas e publicidades e métodos comerciais desleais
- Vinculação da oferta
- Vedação de mudanças unilaterais do contrato.

Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações

- Resolução nº 632, de 7 de março de 2014.
- Foco principal: **atendimento, cobrança e oferta.**
- Abrangência: STFC, SMP, SCM e Serviços de Televisão por Assinatura.
- Objetivos: transparência e garantia de direitos aos consumidores.

Programa Nacional de Banda Larga

Decreto 7.175 de 2010

I - massificar o acesso a serviços de conexão à Internet em banda larga

II - acelerar o desenvolvimento econômico e social

III - promover a inclusão digital

IV - reduzir as desigualdades social e regional

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA



Secretaria Nacional do Consumidor

igor.britto@mj.gov.br

Coordenador Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado