



O Regulamento Geral de Direitos do Consumidor (RGC) estabelece novas regras para a relação entre clientes e operadoras de telecomunicação para serviços, como TV, celular e internet. Confira as principais mudanças

Novo regulamento, novos direitos

» LUIZ FRANCISCO*

A relação entre cliente e operadoras de telecomunicações está com mudanças. O novo Regulamento Geral de Direitos do Consumidor (RGC) atualizou regras que garantem mais transparência e qualidade no serviço. Desta forma, os consumidores estão protegidos de cobranças indevidas, falha nas interrupções de sinal por inadimplência e desinformação ao contratar as ofertas dos fornecedores de internet, TV paga e telefonia.

Segundo a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), o avanço principal está na transparência e simplificação das ofertas. A advogada Valdete Miranda, especialista em direito do consumidor, explica que a norma do RGC reforça o art. 6º, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor (CDC), que impõe o direito à informação. “As operadoras têm o dever de informar sobre fidelizações e multas e a obrigação de disponibilizar as ofertas de forma pública e organizada, prevenindo vícios de consentimento e práticas potencialmente abusivas”, diz Valdete sobre as novas regras, válidas desde setembro do ano passado.

Além da transparência, o RGC proíbe o aumento das cobranças em contratos com menos de 12 meses. As novas regras também incluem a proporcionalidade sobre as multas por rescisão antecipada. “O valor deve ser proporcional ao tempo restante para o término de fidelidade”, esclarece a especialista. “A cobrança da multa integral é ilegal.”

Outra novidade é a obrigatoriedade da Etiqueta Padrão. De acordo com a Anatel, a norma trata sobre a disponibilização de informações sobre cada oferta ao consumidor. O novo regulamento proíbe, ainda, a alteração de condições de contrato unilateral pela prestadora. As mudanças do valor só podem ser feitas se o cliente aceitar os termos da contratação.

A falta de informação foi o motivo para o cancelamento do contrato da vendedora Heloísa Helena Silva. Há quatro anos, ela era cliente de uma empresa de telecomunicação mas, por conta do valor reajustado sem que ela fosse informada, a consumidora encerrou o vínculo por insatisfação. “Eu me senti roubada”, declara.

Ainda segundo Heloísa, a conta era no valor de R\$ 99,90 ao renovar o contrato no último ano. Ela relata que, meses depois, o preço aumentou para R\$ 170, e a empresa



não informou à consumidora. Ao reclamar com a prestadora de serviço, uma atendente declarou que o plano não estava de acordo com o que a vendedora havia contratado. “É um descaso total com o consumidor, eles só notaram o problema quando eu resolvi cancelar o pacote de internet”, lamenta.

De acordo com a advogada Valdete Miranda, essa prática pode ser considerada “abusiva” e, dependendo do caso, a operadora pode responder por crime de estelionato. Nessas situações, o consumidor deve estar atento na renovação de fidelidade para que a opção de cancelamento não gere multas por rescindir o contrato. “O fornecedor é obrigado a informar sobre os valores”, explica.

A empresa ofertou a Heloísa um novo plano de internet no valor inicial, com um benefício de “mais gigas de rede”, por meio de um novo contrato, mas ela não aceitou.

O estudante Marcelo Araújo teve uma experiência parecida. A conta

de internet do consumidor foi alterada em apenas quatro meses de contratação. O valor foi de R\$ 55 para R\$ 97,50, o que assustou o cliente. “Eu utilizei apenas os dados móveis e veio esse preço absurdo.”

Depois do susto, o estudante entrou em contato com a operadora para confrontar o valor cobrado. A empresa informou que era uma multa de mudança de operadora, o que deixou o consumidor confuso. Por isso, contestou a cobrança. Após a discussão, a fornecedora notou um erro no sistema que gerou o motivo do preço alterado na conta. “Ainda bem que eles removeram essa cobrança. Foi um alívio”, relata Marcelo.

Suspensão

As novas regras também incidem sobre a interrupção do serviço por inadimplência. Antes, a suspensão era parcial e havia uma multa por descumprimento de contrato. Agora, o consumidor tem 15 dias

para realizar o pagamento da conta, caso não pague, os serviços são totalmente cortados, mas sem cobranças adicionais.

Sobre o atendimento ao cliente, o RGC regulamentou o serviço remoto utilizado para resolver as demandas do consumidor de forma mais rápida. De acordo com a advogada Valdete Miranda, a empresa é obrigada, no entanto, a oferecer um atendimento humano, mesmo em canais digitais. “Não há um tempo de tolerância em certas operadoras, mas se o contratante preferir que alguém o atenda, a opção deve ser fornecida no primeiro menu eletrônico”, explica a especialista.

O regulamento também reforçou a proibição das propagandas enganosas. O advogado Glauber Vieira, especialista em direito do consumidor, esclarece que a publicidade deve ser clara, correta e ostensiva, em relação ao preço dos planos de internet informados em comerciais. “Se o cliente é atraído por um valor em destaque e só descobre

Como denunciar e buscar reparação

O consumidor pode:

- » Registrar a reclamação na Anatel.
- » Registrar no site consumidor.gov.br.
- » Procurar o Procon.
- » Ingressar com ação judicial (esse é o único meio utilizado para reparar qualquer dano na esfera moral).
- » Dependendo do caso, é possível obter indenização por danos morais e materiais.

Fonte: Glauber Vieira, especialista em direito do consumidor

177 mil

reclamações foram registradas em 2025 contra as operadoras de telecomunicações, de acordo com a plataforma Consumidor.gov.br, o que representa o segundo lugar no ranking de denúncias, atrás de bancos e financeiras (que são cerca de 465 mil queixas). De acordo com o mesmo levantamento, 89% das ocorrências tiveram solução.

posteriormente que aquele preço é temporário ou condicionado a taxas adicionais, há violação do dever de transparência e da boa-fé objetiva”, informa. “O novo regulamento da Anatel reforça essa obrigação ao exigir que o preço real, com todos os encargos e condições, seja informado de forma clara antes da contratação”, comenta o advogado.

Segundo o especialista, o consumidor tem o direito de exigir o cumprimento da oferta anunciada ou cancelar o contrato sem penalidade. “A informação deve ser concisa,

logo, nada deve ficar subentendido ou ter asteriscos explicativos.”

A venda casada também é proibida pelo artigo 39, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor. O advogado Glauber Vieira complementa que a operadora não pode condicionar a contratação de um serviço, como internet, à aquisição obrigatória de outro, como TV, por exemplo. “O RGC reforça que o consumidor deve ter a liberdade de escolha”, diz o advogado. “Caso a empresa afirme que só vende o pacote completo, o consumidor pode denunciar a prática à Anatel, ao Procon ou ao Judiciário, pois trata-se de prática abusiva.”

O regulamento estabelece que o consumidor tenha acesso ao contrato e às gravações das chamadas, e a empresa deve disponibilizar esses documentos em prazo razoável, ou seja, em até 10 dias. “Esse direito decorre também do artigo 6º do CDC, que garante informação adequada e clara ao cliente”, afirma o especialista.

Denúncias

O advogado recomenda que, nas situações em que a operadora descumprir as novas normas, o consumidor deve registrar a reclamação diretamente à empresa, solicitando o número de protocolo. Se não houver solução, o cliente pode reclamar na plataforma Consumidor.gov.br ou na Anatel, que possui competência regulatória sobre o setor.

Ainda de acordo com o especialista, a Anatel possui o poder de fiscalização e aplicação de multas administrativas, mas, se o problema persistir, o consumidor pode recorrer ao Poder Judiciário. “Lembrando que o consumidor deve fazer prova dessas sucessivas tentativas para caracterizar o dano moral sofrido”, orienta.

Vale ressaltar, ainda, que prints de mensagens de vendedores de operadoras e de telas de sites têm validade jurídica porque são consideradas provas digitais, inclusive quando demonstram oferta, promessa ou condições contratuais. “Todavia, o Judiciário está bem cauteloso quando a prova principal se baseia em prints por conta da Inteligência Artificial (IA)”, explica. “Um meio adequado para dar o condão de fidelidade a essas provas, é a ata notarial que é feita em cartórios de notas, registros e protestos.”

*** Estagiário sob a supervisão de Tharsila Prates**

» CLARO CPF MUDADO

A consumidora Paloma Tais Rodrigues buscou ajuda para relatar um problema com a Claro. O sinal dela está suspenso, e os serviços de internet, também. Tudo começou quando descobriu que o seu número estava atrelado ao CPF do esposo. Na tentativa de conseguir retornar o número para o seu próprio CPF, ela fez a adesão a outro plano, já que havia sido informada que isso não afetaria a titularidade da linha, mas afetou.

Resposta da empresa

“A Claro contactou a Sra. Paloma Tais Rodrigues e prestou os esclarecimentos necessários. A operadora continua à disposição por meio de todos os canais de atendimento disponibilizados.”

Resposta da consumidora

“Eles conseguiram trocar o CPF e, agora sim, a conta está em meu nome”, contou Paloma.



» EDITORA GARCIA LIVRO NÃO PUBLICADO

Wagner Lemos reclama de uma situação em que não foi prestado o serviço. O consumidor narra que contratou a Editora Garcia para a publicação de dois livros, no valor de R\$ 1.172,10. “Faz meses que receberam o dinheiro, e não imprimiram as obras”, relata. “Fiz três reclamações na plataforma Reclame Aqui, mas sem sucesso.”

Resposta da empresa

A reportagem tentou contato com a Editora Garcia, via telefone e e-mail, mas não obteve retorno.

Resposta do consumidor

Wagner disse que acionará a Justiça.

RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS A ESTA SEÇÃO DEVEM SER FEITAS DA SEGUINTE FORMA:

- » Breve relato dos fatos
- » Nome completo, CPF, telefone e endereço
- » E-mail: consumidor.dfg@dabr.com.br
- » No caso de e-mail, favor não esquecer de colocar também o número do telefone

» Razão social, endereço e telefone para contato da empresa ou prestador de serviços denunciados

» Enviar para: SIG, Quadra 2, nº 340 CEP 70.610-901 Fax: (61) 3214-1146

Telefones úteis

Anatel 1331 | Anac 0800 725 4445 | ANP 0800 970 0267 | Anvisa 0800 642 9782 | ANS 0800 701 9656 | Decon 3362-5935 | Inmetro 0800 285 1818 | Procon 151 | Prodecon 3343-9851 e 3343-9852