



Proteção dos consumidores no setor de telecomunicações

SENACON
Secretaria Nacional do Consumidor

MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA E
SEGURANÇA PÚBLICA



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL

Sistemas de Atendimento gerenciados pela Senacon

Sindec, ProConsumidor e Consumidor.gov.br



- Lançado em **2004**
- Atualmente utilizado por **mais de 600 Procons** para registro do atendimento aos consumidores



- Lançado em **2014**
- Permite a **interlocução direta entre consumidores e empresas**

Dados Gerais

Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor – Sindec e Consumidor.gov.br



Procons de todo o país

26 Procons Estaduais + DF

619 Procons Municipais

742 cidades

962 unidades de atendimento

Total geral de atendimentos

28 milhões (desde 2004)

Serviço online disponível para todo o país

1.040 empresas cadastradas

(participação voluntária)

2,9 milhões de usuários cadastrados

Total geral de reclamações

4 milhões (desde 2014)

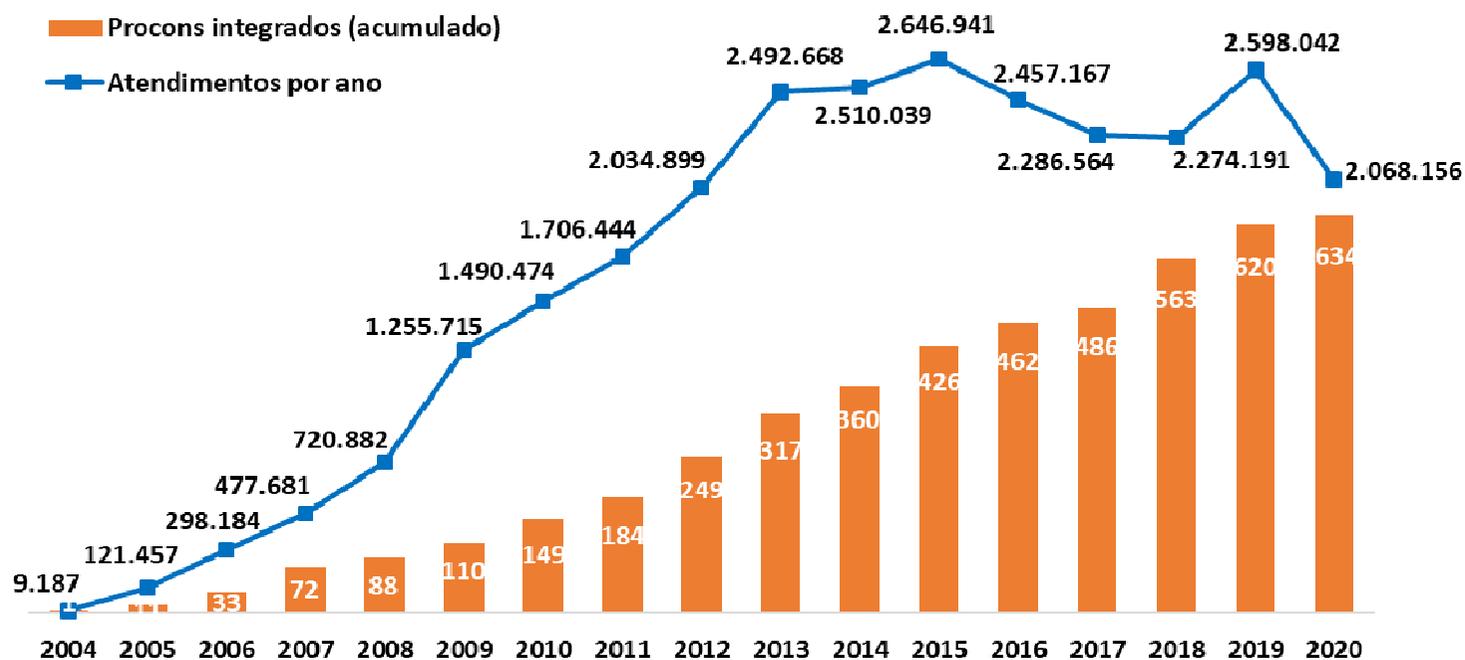
MINISTÉRIO DA
JUSTIÇA E
SEGURANÇA PÚBLICA



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL

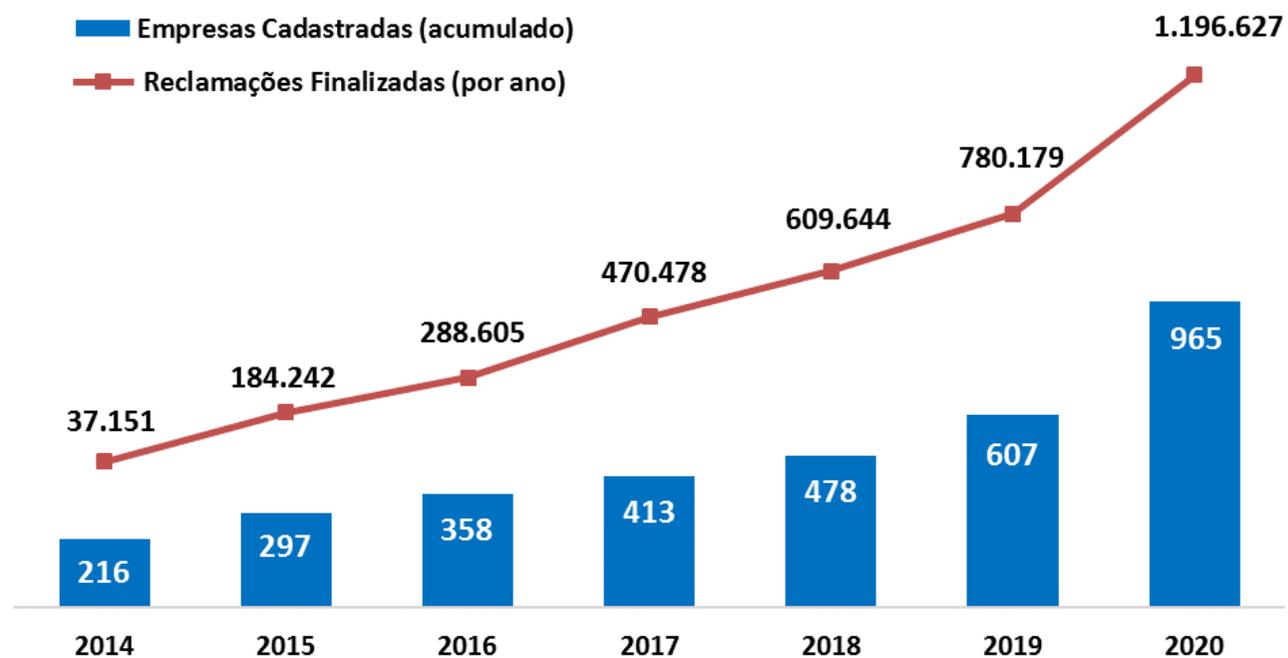
Evolução - Sindec

Reclamações e Procons integrados

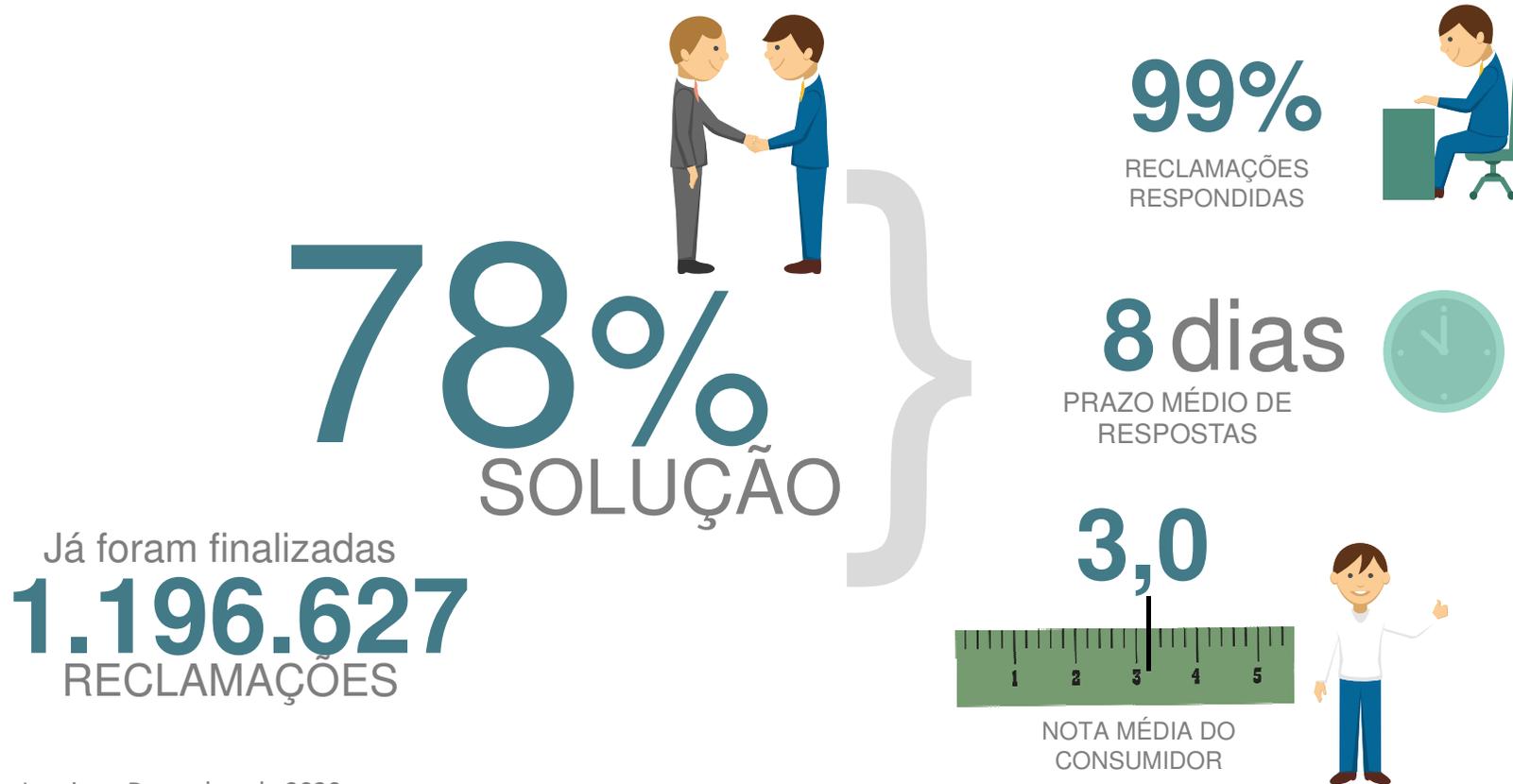


Evolução – Consumidor.gov.br

Reclamações e Empresas Cadastradas



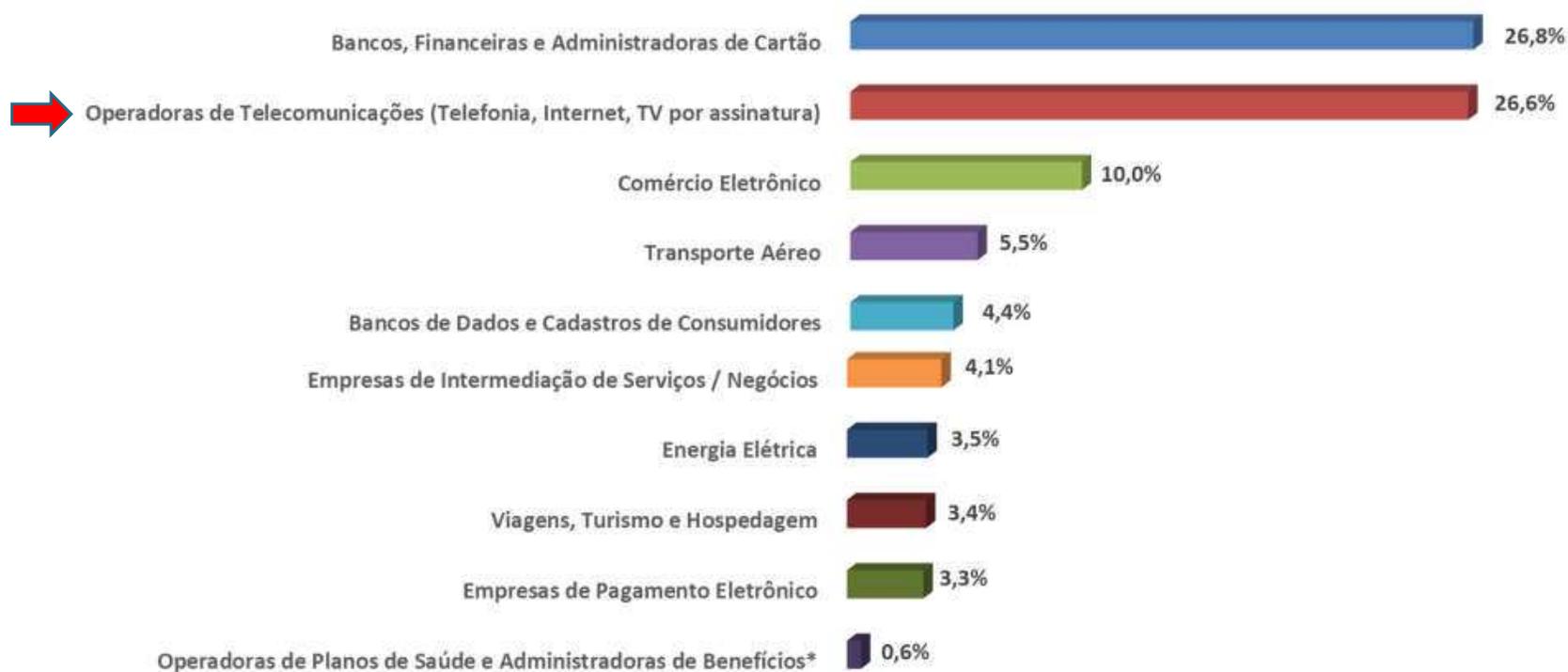
em **Números 2020**



*De Janeiro a Dezembro de 2020

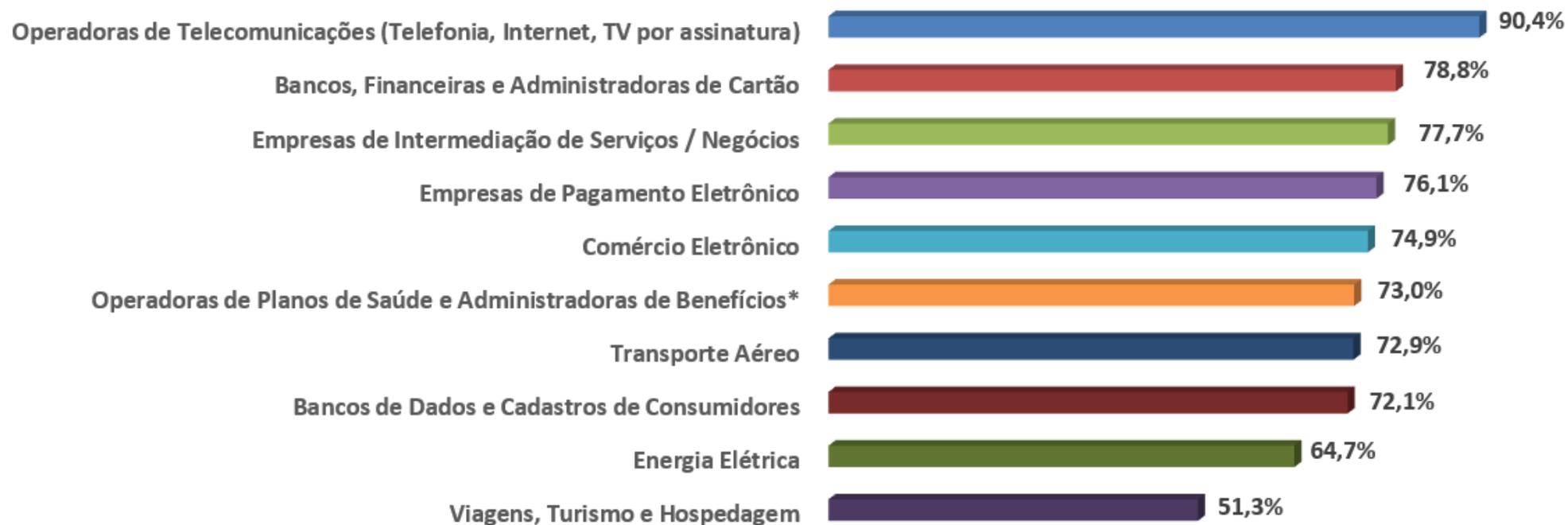
RECLAMAÇÕES POR SEGMENTO (2020)

CONSUMIDOR.GOV.BR



ÍNDICE DE SOLUÇÃO POR SEGMENTO (2020)

CONSUMIDOR.GOV.BR



OPERADORAS DE TELECOMUNICAÇÕES (TELEFONIA, INTERNET, TV POR ASSINATURA) CONSUMIDOR.GOV.BR

Evolução das reclamações	2018	2019	2020	2021* (jan-abr)
Operadoras de Telecomunicações	245.609	287.507	318.248	102.859



OPERADORAS DE TELECOMUNICAÇÕES

CONSUMIDOR.GOV.BR

Principais assuntos	2018	2019	2020
Telefonia Móvel Pós-paga	49.498	66.133	73.818
Pacote de Serviços (Combo)	45.846	53.268	58.547
Internet Fixa	34.750	37.711	45.996
TV por Assinatura	24.298	30.677	33.011
Telefonia Móvel Pré-paga	24.677	26.371	29.926
Demais Assuntos	66.540	73.347	76.950
Total	245.609	287.507	318.248

OPERADORAS DE TELECOMUNICAÇÕES

CONSUMIDOR.GOV.BR

Principais assuntos	2021* (jan-abr)
Telefonia Celular	53.485
Telefonia Fixa	29.033
TV por Assinatura	7.918
Internet (Serviços e Produtos)	4.776
Aparelho Celular	2.675
Demais Assuntos	4.527
Total	102.859

OPERADORAS DE TELECOMUNICAÇÕES

CONSUMIDOR.GOV.BR

Principais problemas	2018	2019	2020
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	31.946	42.981	47.561
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	37.630	35.068	36.358
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	30.027	35.818	34.536
Funcionamento inadequado do serviço (má qualidade do sinal, instabilidade, queda)	20.405	24.968	28.930
Cobrança após cancelamento do serviço	14.802	19.321	22.878
(..)			
Total	245.609	287.507	318.248

OPERADORAS DE TELECOMUNICAÇÕES

CONSUMIDOR.GOV.BR

Principais problemas	2021* (jan-abr)
Cobrança indevida / abusiva para alterar ou cancelar o contrato	14.553
Cobrança por serviço/produto não contratado / não reconhecido / não solicitado	12.807
Oferta não cumprida / serviço não fornecido/ venda enganosa / publicidade enganosa	10.908
Funcionamento inadequado do serviço (má qualidade do sinal, instabilidade, queda)	10.155
Cobrança após cancelamento do serviço	7.449
SAC - Demanda não resolvida / não respondida / respondida após o prazo	4.896
(...)	
Total	102.859

OPERADORAS DE TELECOMUNICAÇÕES

CONSUMIDOR.GOV.BR

Fornecedores	2020	2021* (jan-abr)
CLARO / EMBRATEL / NET / NEXTEL	4.326	1.259
VIVO/ TELEFONICA /GVT	3.349	1.036
OI FIXO/CELULAR	2.805	1.036
HUGHES	1.678	402
TIM/INTELIG	736	268
ALGAR TELECOM (CTBC)	629	255
SKY	599	145
COPEL TELECOM	324	143
VOCÊ TELECOM	108	33
AMERICANET	69	10

SEGMENTO TELECOM SINDEC

Evolução das reclamações	2018	2019	2020	2021* (jan-abr)
Segmento Telecom	529.799	628.445	360.659	106.521



SEGMENTO TELECOM

SINDEC

Principais assuntos	2018	2019	2020
Telefonia Celular	250.704	313.922	183.813
Telefonia Fixa	150.063	162.407	92.750
TV por Assinatura	68.248	68.368	29.209
Internet (Serviços e Produtos)	16.089	22.647	14.623
Aparelho Celular	4.193	6.716	6.783
Demais Assuntos	40.502	53.385	33.481
Total	529.799	628.445	360.659

SEGMENTO TELECOM

SINDEC

Principais assuntos	2021* (jan-abr)
Telefonia Celular	53.489
Telefonia Fixa	29.036
TV por Assinatura	7.919
Internet (Serviços e Produtos)	4.776
Aparelho Celular	2.675
Demais Assuntos	4.527
Total	106.521

SEGMENTO TELECOM

SINDEC

Principais problemas	2018	2019	2020
Cobrança indevida/abusiva	224.243	265.126	147.927
Contrato - Rescisão/alteração unilateral	52.559	58.340	30.343
Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento	50.727	58.547	29.792
SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)	35.774	53.355	33.488
SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)	19.469	22.342	13.347
Cobrança indevida/abusiva	224.243	265.126	147.927
(..)			
Total	529.799	628.445	360.659

SEGMENTO TELECOM

SINDEC

Principais problemas	2021* (jan-abr)
Cobrança indevida/abusiva	45.119
SAC - Resolução de demandas (ausência de resposta, excesso de prazo, não suspensão imediata da cobrança)	9.271
Contrato - Rescisão/alteração unilateral	8.323
Dúvida sobre cobrança/valor/reajuste/contrato/orçamento	7.641
SAC - Acesso ao serviço (onerosidade, problemas no menu, indisponibilidade, inacessibilidade aos deficientes)	3.787
SAC - Cancelamento de serviço (retenção, demora, não envio do comprovante)	3.533
(..)	
Total	106.520

SEGMENTO TELECOM

SINDEC

Fornecedores	2020	2021* (jan-abr)
OI FIXO/CELULAR	89.602	28.552
VIVO/ TELEFONICA /GVT	88.946	26.461
CLARO / EMBRATEL / NET / NEXTEL	88.274	26.111
TIM/INTELG	68.465	19.154
SKY	18.830	4.311
HUGHES	2.799	836
ALGAR TELECOM (CTBC)	2.571	650
COPEL TELECOM	553	232
AMERICANET	497	169
VOCÊ TELECOM	122	44

DADOS DO CONSUMIDOR.GOV.BR

No Consumidor.gov.br, plataforma oficial para solução de controvérsias em relações de consumo, as **reclamações sobre o tema têm aumentado desde 2018**.

- **Aumentaram 10,6%** entre 2020 e 2019 – passaram de 287.507 para 318.248.
- Em **2021**, há tendência de novo aumento, considerando os dados dos primeiros 4 meses do ano.

DADOS DO SINDEC

No SINDEC, alimentado por dados de Procons estaduais, municipais e do Distrito Federal, as reclamações sobre o tema:

- **aumentaram 18,6%** em 2019 em relação a 2018 – passaram **de 529.799 para 628.445**
- **caíram 42,7%** em 2020 em relação a 2019 – passaram **de 628.445 para 360.659**
- Boa parte dos Procons deixou de funcionar presencialmente durante determinado período da pandemia, por medidas sanitárias para conter a disseminação da Covid-19.
- De todo modo, a queda foi significativa.
- Em 2021, há nova tendência de queda considerando os primeiros 4 meses do ano.

AÇÕES DA SENACON

- **Monitoramento de mercado**
- **Estudos e parcerias**
- **Advocacia Normativa**
 - Propostas de Políticas Públicas, elaboração e análise de propostas de atos normativos
- **Coordenação e articulação com os atores envolvidos**

MONITORAMENTO DE MERCADO

- Setor de telecomunicações é o **2º segmento mais reclamado** (foi o 1º por muito tempo), ficando atrás apenas do setor financeiro.
- Somando-se as reclamações do consumidor.gov e do SINDEC, houve redução das reclamações nos últimos 2 anos.
 - Aumentos paulatinos no consumidor.gov.br
 - Reduções significativas no SINDEC (contexto de pandemia, com PROCONs com atendimento reduzido, não parece explicar a totalidade da redução)
- Índice de resolutividade é alto (90%) no consumidor.gov.br
- De todo modo, há **problemas pontuais identificados**:
 - **Cobranças indevidas**
 - **Oferta não cumprida** e/ou publicidade enganosa
 - **Funcionamento inadequado dos serviços** (má qualidade do sinal, instabilidade, queda)
 - Serviço de Atendimento ao Consumidor (**SAC**) pouco efetivo

ESTUDOS E PARCERIAS

- Em parceria com a **Universidade de Brasília (UnB)**, desenvolvimento de **aplicativo** para **aferir a qualidade do sinal de internet**.

ADVOCACIA NORMATIVA

- **Proposta de nova Decreto do SAC** elaborada no âmbito do Conselho Nacional de Defesa do Consumidor
 - É necessário atualizar suas disposições e adequá-las em virtude de diversos fatores, tais como: (i) aprimoramento tecnológico; (ii) mudança do perfil do consumidor; (iii) adequação às melhores práticas; (iv) efetividade do sistema (isto é, a efetiva resolução das demandas); (iv) dados observados na plataforma Consumidor.gov.br, segundo a qual houve aumento de 70%, entre 2019 e 2020, nas reclamações de consumidores sobre SAC nos setores regulados.
 - Em síntese, a proposta do CNDC: (i) fomenta o uso de diferentes canais de atendimento ao consumidor, como os atendimentos presencial, por telefone, por e-mail, por aplicativos, por uso de tecnologia multicanal; (ii) mantém a gratuidade do SAC e a obrigatoriedade do atendimento telefônico. (iii) prevê a elaboração de ferramenta para avaliar a efetividade do SAC; (iv) deixa espaço para regulamentação de determinados pontos do Decreto em atos da Senacon e das agências reguladoras, conforme as respectivas atribuições.
- Participação em consulta pública da Anatel sobre proposta de novo **Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC)**
- Análises de Projetos de Lei sobre telemarketing, TV por assinatura, *streaming*

OBRIGADO!