

**Excelentíssimo Deputado Vitor Lippi,**

Vimos respeitosamente apresentar alguns dos assuntos que representam graves problemas enfrentados pelo consumidor e que ensejaram **reivindicações, campanhas, mobilizações e a propositura de ações coletivas pela PROTESTE em 2013, 2014 e 2015.**

### **1 – 3G**

- Início da Campanha do 3G em julho/2013 (1ª. Fase) – Sucesso absoluto da campanha que teve a participação de mais de 40 mil consumidores relatando os problemas da falta de qualidade do serviço prestados pelas operadoras de telefonia. Esses dados instruíram a ação coletiva que foi ajuizada pela PROTESTE, com o objetivo de que as empresas adequem o serviço de acordo com as normas vigentes.



- Para possibilitar que os consumidores buscassem a reparação individual pelos prejuízos sofridos em decorrência da má prestação de serviços, lançamos a 2ª. Fase da Campanha (<https://embuscado3gperdido.proteste.org.br/>). Essa fase consistiu em fornecer aos associados da PROTESTE um modelo de inicial para ingressar no Juizado Especial Cível – procedimento muito mais rápido do que na Justiça Comum e que permite discutir as causas de até 20 salários mínimos, sem a necessidade da contratação de advogado.
- Ajuizamento das **4 Ações Civas Públicas em face das maiores operadoras (Claro, Oi, Tim e Vivo)**, para que ofereçam a conexão contratada com qualidade do serviço, sob pena de pagamento de multas por descumprimento. Nas ações, a PROTESTE requereu a indenização por danos morais coletivos aos consumidores lesados por falhas na prestação de serviços, com descontos nas contas pelo período de um ano. Além disso, que as operadoras sejam proibidas de vender novos planos de telefonia móvel com tecnologia 3G até a regularização do sistema, com atendimento aos parâmetros da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), cujas medições mensais têm apontado falhas das operadoras em boa parte do País. E que as operadoras sejam multadas caso descumpram a proibição.

**2 - Manifestação na frente da ANATEL em São Paulo**, pedindo mais respeito ao consumidor e providências por parte da agência para que haja a melhoria dos serviços e a penalização das empresas. Foi entregue um documento com as reivindicações.

**3 - Interrupção do serviço de Internet pelas operadoras de telefonia móvel após o término da franquia de dados contratada pelo consumidor.**

Em maio/2015, a PROTESTE ajuizou Ação Civil Pública contra a Claro, Oi, Tim, Vivo e Net para que sejam impedidas de comercializarem novos planos com previsão de bloqueio à conexão após fim da franquia do 3G e da internet fixa.

Além disso, pedimos na ação que as operadoras sejam condenadas a adequarem suas práticas na contratação do Serviço de Conexão à Internet aos termos do inc. IV, do art. 7º e caput do art. 9º, da Lei 12.965/2014, afastando-se a incidência do art. 52, da Resolução 632/2014, da ANATEL, impedindo-as de alterar contratos celebrados antes da vigência do Marco Civil da Internet e de comercializarem:

- Planos franqueados com previsão de bloqueio da conexão à internet depois de esgotadas as franquias;
- Planos franqueados com previsão de acesso restrito a determinados conteúdos ou aplicativos (zero-rating ou acessos patrocinados) depois de esgotadas as franquias.

(A ação tramita na 9ª Vara Cível de São Paulo, Processo número: 1045633-86.2015.8.26.0100).

**4 – Cobranças indevidas lançadas pelas empresas nas faturas ou o desconto indevido de créditos, por supostas contratações de serviços oferecidos por aplicativos e outros serviços, por meio de SMS - <http://www.proteste.org.br/institucional/imprensa/press-release/2015/operadoras-cobram-por-servico-de-assinatura-de-aplicativos-sem-solicitacao-do-consumidor>**

**5 – Campanha Proteste pelo Fim do Roaming Doméstico – [www.fimdoroaming.com.br](http://www.fimdoroaming.com.br). <http://www.proteste.org.br/institucional/imprensa/press-release/2015/campanha-da-proteste-pede-fim-de-tarifa-de-roaming-para-celular>**

**6 – Não a redução do número de orelhões - <http://www.proteste.org.br/institucional/imprensa/press-release/2015/proteste-e-contra-reducao-do-numero-de-orelhoes-como-quer-a-anatel>**

À disposição para quaisquer esclarecimentos.

Atenciosamente



Sonia Amaro > Advogada > Relações Institucionais  
PROTESTE - Associação de Consumidores  
+55 11 5085-3592/+55 21 99397-4606  
[samaro@proteste.org.br](mailto:samaro@proteste.org.br) / [www.proteste.org.br/institucional](http://www.proteste.org.br/institucional)