

*MINISTÉRIO DA  
JUSTIÇA*



 *consumidor.gov.br*

# A Secretaria Nacional do Consumidor

- Atribuições definidas pela Lei 8.078/90 e Decreto 2.181/97
- Responsável pela **elaboração e execução da Política Nacional** das Relações de Consumo
- **Coordenação e articulação** do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor
- Articulação e cooperação com **agências e órgãos reguladores** para defesa dos interesses dos consumidores
- Coordenação de **diálogos setoriais**;
- **Prevenção e repressão** de práticas infrativas com impacto nacional



# Grupo de Trabalho Consumo e Telecomunicações

**Origem:** O SNDC deliberou na 12ª Reunião realizada em 19 de Agosto de 2015 que era necessário traçar estratégias de atuação conjunta para o fortalecimento da proteção dos direitos dos consumidores de telecomunicações.

**Criado pela Portaria Senacon nº 14/2016**

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

**Colaboradores:** Brasilcon, NIC.BR, MP/RJ, MP/RS, MP/MG

# Grupo de Trabalho de Consumo e Telecomunicação

- 1ª Reunião – **15 de dezembro** de 2015

Elaborada manifestação sobre **consulta pública** lançada pelo **MiniCom** para **revisão da LGT** e do **modelo dos serviços de telecom** prestados no Brasil.

# Revisão do Modelo de Prestação de Serviços de Telecomunicações – Conclusões

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. 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 na prevenção, redução e solução dos conflitos de consumo pelas empresas que exploram a produtividade;

# Revisão do Modelo de Prestação de Serviços de Telecomunicações – Conclusões

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

## 2ª Reunião GT Consumo e Telecom – 26/Fev/2016

- Notificações enviadas para Vivo, Claro/Net e Oi
- Ofício (consulta) enviada para Federal Trade Commission – FTC

# Franquia da Internet Fixa

**3ª Reunião GT Consumo e Telecom – 10/Maio/2016**

Aspectos do debate:

- Legal / Regulatório
- Políticos
- Econômicos
- Técnicos

# Publicidade Vivo – 14/07/2015 e 20/08/2015

ARQUIVO DA PROPAGANDA - 88.2.2/100.3.10 - Vivo/Vivo Fibra/Vivo Internet Fibra - JO/A Tribuna - Santos/SP - 14/07/2015 - J2009731 - Pg. 1/2

vivo

Jogar com ultravelocidade.  
Não é mágica.  
É Vivo Internet Fibra.

Maiores  
velocidades  
de upload  
gratuito.



Downloads  
ilimitados  
sem franquia  
de consumo.



Wi-Fi  
grátis.



100 Mega  
de velocidade  
por  
R\$ **59,90**  
/mês

Por 3 meses, na assinatura de Vivo TV  
Fibra. Após, R\$ 89,90/mês. Internet  
+ TV: a partir de R\$ 169,80/mês.

Mude agora num passe de mágica.  
**LIGUE 103 15**  
[www.vivofibra.com.br](http://www.vivofibra.com.br)



# Publicidade Vivo – 09/05/2016

PARA VOCÊ

PARA EMPRESAS

PARA OPERADORAS

A VIVO

BRASILIA

vivo



Fazer login no **Meu Vivo**

▼ Móvel ▼ Internet ▼ Fixo ▼ TV ▼ Combos ▼ Recarga ▼ Loja Online ▼ Vivo Valoriza ▼ Atendimento

Aproveite a ultravelocidade da Vivo Fibra na sua casa

25 POR 25  
MEGA REAIS

POR 3 MESES  
NO COMBO  
ILIMITADO

LIGUE GRÁTIS E ASSINE  
0800 602 2520



GVJ AGORA É vivo

Preço no combo com Banda Larga (25 Mega), TV por Assinatura (Ultra HD) e Telefonía Fixa (Ilim. Fixo Local) a partir de R\$194,70. Após o terceiro ciclo R\$249,60. Ligue grátis e assine: 0800 602 2520

15

25

50

100

200

300

Vendedor Online



# Publicidade Vivo – 09/05/2016

GVT AGORA É vivo

Preço no combo com Banda Larga (25 Mega), TV por Assinatura (Ultra HD) e Telefonia Fixa (Ílim. Fixo Local) a partir de R\$194,70. Após o terceiro ciclo R\$249,60. Ligue grátis e assine: 0800 602 2520

15 Mega	25 Mega	50 Mega	100 Mega	200 Mega	300 Mega
+ Detalhes					
Wi-Fi <b>Grátis</b>					
✓ Download: 15 Mbps	✓ Download: 25 Mbps	✓ Download: 50 Mbps	✓ Download: 100 Mbps	✓ Download: 200 Mbps	✓ Download: 300 Mbps
✓ *Upload: 1 Mbps	✓ *Upload: 2 Mbps	✓ *Upload: 5 Mbps	✓ *Upload: 10 Mbps	✓ *Upload: 20 Mbps	✓ *Upload: 30 Mbps
✓ *Consulte a velocidade na sua cidade					
*A partir de <b>R\$ 69,90</b> /mês	*A partir de <b>R\$ 79,90</b> /mês	*A partir de <b>R\$ 89,90</b> /mês	*A partir de <b>R\$ 99,90</b> /mês	*A partir de <b>R\$ 149,90</b> /mês	*A partir de <b>R\$ 199,90</b> /mês
Assine já					

\*Upload conforme tecnologia aplicada.

\*Valor da Internet na assinatura de Telefonia Fixa + TV por Assinatura. Para aquisição/permanência de produtos individuais, consulte o regulamento. Para outros pacotes, [clique aqui](#). Os valores descritos acima são promocionais e são vigentes por prazo fixo e determinado. Ao término do prazo de sua vigência, a Vivo poderá encerrar a promoção, prorrogar sua vigência ou estabelecer novos valores promocionais.

Vendedor  
Online



# Publicidade Vivo – 09/05/2016

MEGA REAIS ILIMITADO

LIGUE GRÁTIS E ASSINE  
0800 602 2520



## Planos de Internet Vivo

15 Mega	25 Mega	50 Mega	100 Mega	200 Mega	300 Mega
*A partir de <b>R\$ 69,90</b> /mês	*A partir de <b>R\$ 79,90</b> /mês	*A partir de <b>R\$ 89,90</b> /mês	*A partir de <b>R\$ 99,90</b> /mês	*A partir de <b>R\$ 149,90</b> /mês	*A partir de <b>R\$ 199,90</b> /mês
Download: 15 Mbps Upload: 1 Mbps Franquia: 120 Gb	Download: 25 Mbps Upload: 2 Mbps Franquia: 130 Gb	Download: 50 Mbps Upload: 5 Mbps Franquia: 170 Gb	Download: 100 Mbps Upload: 10 Mbps Franquia: 220 Gb	Download: 200 Mbps Upload: 20 Mbps Franquia: 270 Gb	Download: 300 Mbps Upload: 30 Mbps Franquia: 300 Gb

velocidade na sua cidade

\*A partir de  
**R\$ 69,90**  
/mês

\*A partir de  
**R\$ 79,90**  
/mês

\*A partir de  
**R\$ 89,90**  
/mês

\*A partir de  
**R\$ 99,90**  
/mês

\*A partir de  
**R\$ 149,90**  
/mês

\*A partir de  
**R\$ 199,90**  
/mês

Vendedor Online



# Publicidade Oi – 09/05/2016

BANDA LARGA

INTERNET MÓVEL

## INTERNET Banda Larga para Casa

ASSINE JÁ:  A GENTE TE LIGA  CHAT DE VENDAS  PELO SITE

	PLANO	MODEM INCLUIDO	OI WIFI ILIMITADO	
94,90 /MES	35 mega	✓ Com WiFi	✓	<input type="button" value="Selecione"/>
84,90 /MES	25 mega	✓ Com WiFi	✓	<input type="button" value="Selecione"/>
74,90 /MES	15 mega	✓ Com WiFi	✓	
 64,90 /MES	10 mega	✓ Com WiFi	✓	
54,90 /MES	2 mega	✓	✓	

### CONHEÇA O OI WIFI

Mobilidade



Tráfego Ilimitado

O Oi WiFi é o serviço de acesso à internet sem fio da Oi, que existe pra você se conectar em milhares de hotspots em todo o Brasil, sem gastar a sua franquia de internet móvel ou celular.

Facilidade de acesso

Navegação Segura

# Publicidade Net – 09/05/2016



## VOCÊ PRECISA DE MAIS VELOCIDADE

Seu consumo mudou e sua internet precisa acompanhar. Então, assine a banda larga mais rápida do Brasil e a que mais entrega a velocidade contratada.



# 15 MEGA

POR R\$/MÊS

WI-FI E ANTIVIRUS GRÁTIS

ASSINE JÁ >

\*NO COMBO MULTI POR 3 MESES. APÓS, R\$84,90/MÊS  
PACOTES COMBO MULTI A PARTIR DE R\$229,80/MÊS

## VELOCIDADE + ESTABILIDADE

Você sabia que a NET possui uma rede com fibra ótica que faz com que a banda larga chegue com mais qualidade e estabilidade na conexão para você?  
**Assine e confira a diferença.**

## VOCÊ ONLINE O TEMPO TODO

Com a NET, você tem Wi-Fi grátis na sua casa e também nas principais ruas e aeroportos do país.



Saiba mais +



Saiba mais +



Saiba mais +



Saiba mais +



## SEGURANÇA NA CONEXÃO

Além de ter muita velocidade ao navegar na internet, é importante que você se sinta seguro para receber e compartilhar arquivos com seus amigos, certo?  
**Para isso, você conta com um antivírus grátis. ;)**



# Publicidade Net – 09/05/2016

NET O MUNDO É DOS NETS BRASÍLIA

COMBO TV INTERNET FIXO CELULAR NOW LOJA DOS NETS

WI-FI EM CASA WI-FI NA CIDADE INTERNET MÓVEL SOBRE NET VÍRTUA INTERNET SEGURA SERVIÇOS ADICIONAIS IPV6

**TODA A FAMÍLIA.** MEGA REAIS

ACESSE A INTERNET DE DIVERSOS DISPOSITIVOS AO MESMO TEMPO COM O MODEM WI-FI GRÁTIS.

ASSINE JÁ

MAIS VENDIDO OFERTA ESPECIAL NO COMBO

ESCOLHA SEU PLANO	2 MEGA	15 MEGA	30 MEGA	60 MEGA	120 MEGA
VELOCIDADE DE DOWNLOAD	2 Mbps	15 Mbps	30 Mbps	60 Mbps	120 Mbps
VELOCIDADE DE UPLOAD	500 Kbps	2 Mbps	2 Mbps	3 Mbps	4 Mbps
MODEM INCLUIDO	SEM WI-FI	Sim	Sim	Sim	Sim
FRANQUIA DE CONSUMO	30 GB	80 GB	100 GB	150 GB	200 GB
WI-FI		Com TV/Combo**	Sim	Sim	Sim
PREÇO NO COMBO <i>A partir de:</i>	De: R\$ 84,99 POR: R\$ <b>64,90</b>	De: R\$ 104,99 POR: R\$ <b>15,00</b>	De: R\$ 124,99 POR: R\$ <b>30,00</b>	De: R\$ 159,99 POR: R\$ <b>139,90</b>	De: R\$ 339,99 POR: R\$ <b>319,90</b>
PREÇO FORA DO COMBO	R\$ <b>84,90</b>	R\$ <b>104,90</b>	R\$ <b>124,90</b>	R\$ <b>159,90</b>	R\$ <b>339,90</b>
	ASSINE JÁ >	ASSINE JÁ >	ASSINE JÁ >	ASSINE JÁ >	ASSINE JÁ >
	DETALHES v	DETALHES v	DETALHES v	DETALHES v	DETALHES v

## Escolha seu plano NET VÍRTUA

O que é NET VÍRTUA?

É o acesso à Internet, feito através de uma rede de cabos planejada e construída com a mais avançada tecnologia, a mesma que distribui os sinais da NET TV por Assinatura.

**Motivos para escolher NET VÍRTUA:**

- Provedor gratuito, você fica a um clique de tudo o que o mundo virtual oferece.
- Não ocupa a linha telefônica.
- Escute músicas e jogue on-line os mais modernos games 3D.
- Baixe músicas e filmes de alta qualidade em tempo recorde.
- Assista a vídeos de alta qualidade em tempo real.
- Mais de 3 Milhões de pessoas já escolheram o NET VÍRTUA.
- Só a NET faz melhor do que a NET

**Planos NET VÍRTUA:**

15 Mega	R\$ <b>99,90</b>	Perfeito para quem deseja uma melhor performance na hora de aproveitar tudo que a internet oferece. Navegue, faça downloads, assista filmes e jogue online como se todo o conteúdo da internet estivesse dentro do seu computador.
30 Mega	R\$ <b>119,90</b>	Muito mais velocidade em downloads, envio de arquivos pesados, games online, vídeos-chats, assistir filmes, fazer pesquisas e estudar na rede. Perfeito para quem adora tecnologia.
60 Mega	R\$ <b>149,90</b>	Para quem quer muita velocidade na conexão. Navegue com muito mais rapidez em downloads e envio de arquivos pesados, possibilita acesso a várias páginas ao mesmo tempo com velocidade.
120 Mega	R\$ <b>319,90</b>	Para quem adora tecnologia e quer a maior velocidade de internet do Brasil. Gosta de assistir filmes e séries, vídeos-chats, jogar games on-line, fazer o download de muitos arquivos pesados ao mesmo tempo, como se todo o conteúdo da internet estivesse dentro do seu computador.

**Velocidades NET VÍRTUA**

- NET VÍRTUA 2 Mega
- NET VÍRTUA 15 Mega
- NET VÍRTUA 30 Mega
- NET VÍRTUA 60 Mega
- NET VÍRTUA 120 Mega

**COMBO MULTI**

Tudo que você precisa em um combo só.

SAIBA MAIS >

**TENHA A BANDA LARGA MAIS PREMIADA DO BRASIL.**

A ÚNICA ELEITA **5 VEZES** A MAIS CONFIÁVEL, PELA REVISTA INFO.

FONTE: REVISTA INFO, EDIÇÕES: 2006, 2007, 2008, 2009 E 2010.

ASSINE ONLINE

# Publicidade Net – 09/05/2016

**1**  PLANOS DE INTERNET 

Escolha a velocidade desejada para sua banda larga.

Velocidade	Preço ao mês	Oferta no Combo
2 Mega	R\$ 84,90	R\$ 64,90
15 Mega	R\$ 104,90	R\$ 15,00
30 Mega	R\$ 124,90	R\$ 30,00
60 Mega	R\$ 159,90	R\$ 139,90
120 Mega	R\$ 339,90	R\$ 319,90

**SUA COMBINAÇÃO**

**2 Mega**

**Detalhes do Pacote:**

- VELOCIDADE DE DOWNLOAD: 2 Mbps
- VELOCIDADE DE UPLOAD: 500 Kbps
- MODEM INCLUIDO: SEM WI-FI
- FRANQUIA DE CONSUMO: 30 GB**
- WI-FI

NO COMBO

ao mês. OFERTA NO COMBO

**MAIS DETALHES**

**ESCOLHER >**

# Publicidade Net – 09/05/2016

**4**  **PLANOS DE CELULAR**

Escolha a combinação de dados e minutos para o seu celular.

<b>Controle Turbo 1,4GB</b> R\$ <b>46,99</b> ao mês. <a href="#">MAIS DETALHES</a> <b>ESCOLHER &gt;</b>	<b>Controle Turbo 2GB</b> R\$ <b>60,99</b> ao mês. <a href="#">MAIS DETALHES</a> <b>ESCOLHER &gt;</b>
<b>2GB + 150 Min.</b> R\$ <b>79,99</b> ao mês. <a href="#">MAIS DETALHES</a> <b>DOBRO DE VELOCIDADE NA INTERNET + DOBRO DE MINUTOS NO CELULAR</b> <b>ESCOLHER &gt;</b>	<b>3GB + 200 Min.</b> R\$ <b>111,49</b> ao mês. <a href="#">MAIS DETALHES</a> <b>DOBRO DE VELOCIDADE NA INTERNET + DOBRO DE MINUTOS NO CELULAR</b> <b>ESCOLHER &gt;</b>
<b>5GB + 500 Min.</b> R\$ <b>160,99</b> ao mês. <a href="#">MAIS DETALHES</a> <b>DOBRO DE VELOCIDADE NA INTERNET + DOBRO DE MINUTOS NO CELULAR</b> <b>ESCOLHER &gt;</b>	<b>7GB + 700 Min.</b> R\$ <b>250,99</b> ao mês. <a href="#">MAIS DETALHES</a> <b>DOBRO DE VELOCIDADE NA INTERNET + DOBRO DE MINUTOS NO CELULAR</b> <b>ESCOLHER &gt;</b>

**Parabéns!**  
Você acaba de montar um Combo.

**Fácil HD + 2 Mega + Mundo 21**  
R\$ **219,70**  
ao mês. **95 CANAIS**

E tenha ainda:

  
NET NOW

**CONTINUAR >**

[Detalhes da oferta](#) [Limpar carrinho](#)

**Inclua o Plano de Celular:**

 **CONTROLE TURBO 1,4GB** **INCLUIR >** Por mais: **R\$ 26,99**  
ao mês.

# Plataforma Minha Net

Maio de 2016

Veja franquia e consumo deste mês:

**Franquia Mensal Contratada: 80GB**

**Franquia Consumida no Mês: 8,81GB**

## HISTÓRICO

Clique e escolha um histórico para consulta:

HISTÓRICO MENSAL DETALHADO

HISTÓRICO CONSOLIDADO ÚLTIMOS 12 MESES

01 DE MAI DE 2016 - 06 DE MAI DE 2016



Data	Consumo Total	Saldo	% de Consumo
01/05/2016	1,09GB	78,91GB	1,36%
02/05/2016	4,82GB	74,09GB	7,39%
03/05/2016	0,35GB	73,74GB	7,83%
04/05/2016	1,79GB	71,95GB	10,06%
05/05/2016	0,33GB	71,62GB	10,48%
06/05/2016	0,43GB	71,19GB	11,01%



Baixar



Enviar



Imprimir

# Plataforma Minha Net

Franquia Mensal Contratada: 80GB

Franquia Consumida no Mês: 8,81GB

## HISTÓRICO

Clique e escolha um histórico para consulta:

HISTÓRICO MENSAL DETALHADO

HISTÓRICO CONSOLIDADO ÚLTIMOS 12 MESES

Data	Consumo Total	Saldo	Franquia Adicional	% de Consumo
MAIO	8,81GB	71,19GB	0GB	11,01%
ABRIL	26,41GB	53,59GB	0GB	33,01%
MARÇO	0,3GB	79,7GB	0GB	0,38%
FEVEREIRO	8,6GB	71,4GB	0GB	10,75%
JANEIRO	28,02GB	51,98GB	0GB	35,03%
DEZEMBRO	92,46GB	-12,46GB	0GB	115,58%
NOVEMBRO	43,64GB	36,36GB	0GB	54,55%
OUTUBRO	86,58GB	-6,58GB	0GB	108,23%
SETEMBRO	5,6GB	74,4GB	0GB	7%
AGOSTO	14,33GB	65,67GB	0GB	17,91%
JULHO	2,51GB	77,49GB	0GB	3,14%
JUNHO	0,9GB	79,1GB	0GB	1,13%

# DELIBERAÇÕES DO GT CONSUMO E TELECOM

- 1) O Grupo de Trabalho manifesta apoio à deliberação proferida em âmbito do Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações - CDUST, aprovada por unanimidade na reunião de 09 de maio de 2016, que solicita ao Conselho Diretor da Anatel:
  - *que reanalise com ampla participação social os dispositivos que preveem a comercialização de planos de serviço com base em franquias de volumes de dados, levando em conta as discussões atuais sobre o tema, o impacto sobre a sociedade, a perspectiva dos consumidores, os preceitos do Código de Defesa do Consumidor, do Marco Civil da Internet, entre outros;*
  - *que não sejam permitidas as práticas de redução de velocidade, suspensão de serviço ou de cobrança de tráfego excedente após o esgotamento da franquia até o término do processo de Análise de Impacto Regulatório dessa medida.*

# DELIBERAÇÕES DO GT CONSUMO E TELECOM

O Grupo reconheceu ainda, a necessidade de se incorporar ao debate sobre a franquia da internet fixa aspectos concorrenciais e de infraestrutura de rede, que precisam também ser objeto de conhecimento e amplo debate público.

# DELIBERAÇÕES DO GT CONSUMO E TELECOM

2) O GT Telecom firmou consenso - com base nos direitos à informação e nos princípios da transparência, boa-fé e lealdade, especialmente àqueles implícitos nos artigos 6º, III, IV, 30 e 31 da Lei 8.078/1990, Código de Defesa do Consumidor – CDC, e diante do Acórdão nº 151 da ANATEL e da realidade atual do setor, em especial das deficiências na oferta e prestação dos serviços que motivaram o despacho decisório da Superintendência de Relações com os Consumidores nº 01/2016 - que **configuram práticas comerciais abusivas a oferta, a comercialização e a previsão contratual de imposição de franquia, bloqueio ou diminuição da velocidade na prestação de serviços para acesso à internet por banda larga fixa por parte das operadoras prestadoras de SCM até que se tenha deliberação final sobre o tema.**

*MINISTÉRIO DA  
JUSTIÇA*



Secretaria Nacional do Consumidor

[igor.britto@mj.gov.br](mailto:igor.britto@mj.gov.br)

Coordenador Geral de Estudos e Monitoramento de Mercado