

Mudanças na Relação entre Operadoras e Consumidores: o Novo Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações

Entenda as principais inovações trazidas pela Resolução nº 765 da Anatel e como elas impactarão os serviços de telecomunicações a partir de 2025.

A Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) publicou no Diário Oficial da União, em 10/11/2023, por meio da Resolução nº 765, de 6 de novembro de 2023, o novo Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC), em substituição àquele instituído pela Resolução nº 632, de 7 de março de 2014. Com potencial para mudar substancialmente a relação entre operadoras de telecomunicações e seus assinantes, o novo regramento deve entrar em vigor integralmente em 01/09/2025, quando será revogado por completo o RGC anterior.

Entre as principais inovações trazidas, destacam-se: a garantia de manutenção das condições contratadas por um período mínimo de 12 meses para ofertas com prazo indeterminado; a proibição expressa de renovação automática de contratos com fidelidade; a exigência de registro prévio de todas as ofertas de serviços de telecomunicações em sistema da Anatel antes de sua comercialização; obrigatoriedade de comercialização de ofertas vigentes, sem discriminação com base na data de adesão ou rescisão de contratos anteriores; e, por fim, a devolução de valores pagos indevidamente pelo consumidor, acrescidos de correção monetária e juros de 1% ao mês, com liberdade para que ele escolha a forma dessa restituição. A seguir, vamos explorar cada um desses pontos com mais detalhes.

Conforme o artigo 27 do novo RGC, a oferta com prazo de vigência indeterminado se extingue por iniciativa da prestadora, não podendo, contudo, gerar ônus para o consumidor. O parágrafo único do mesmo artigo garante, nesses casos, a manutenção das condições contratadas por um período mínimo de 12 meses a partir da contratação.

Além disso, as operadoras devem, no mínimo 30 dias antes do fim desse prazo, comunicar o assinante da extinção da oferta com prazo de vigência indeterminado, podendo, então, dirigir a ele nova proposta. Caso não obtenha nenhuma resposta sobre a adesão a novo plano, a prestadora poderá habilitar o consumidor em outra oferta, desde que seja de igual ou menor valor e sem prazo de permanência.

Outro ponto de destaque é o artigo 36, §2º, que positiva o que já era jurisprudência pacífica nos Tribunais de todo o país: a vedação da renovação automática de contrato de prestação de serviços com prazo de

Pelotas - RS

Rua Menna Barreto, nº 391, Areal
CEP 96077-640 | ☎ (53) 3025-3770

Rio Grande - RS

Praça Xavier Ferreira, nº 430, conj. 303, Centro
CEP 96200-590 | ☎ (53) 3035-2770

Porto Alegre - RS

Av. Getulio Vargas 1157, conj.1010, Menino Deus
CEP 90150-001 | ☎ (51) 3516-1584

fidelidade, por ser considerada prática abusiva.

Por sua vez, o artigo 21, *caput*, inova ao exigir que todas as ofertas de serviços de telecomunicações sejam registradas no sistema da Anatel antes de serem comercializadas. No momento do registro, devem ser fornecidas informações detalhadas, como prazo de vigência, preços, tarifas, critérios de reajuste, velocidades de conexão e eventuais limites de franquia, entre outros.

Para refrear as chamadas “ofertas relâmpago” — aquelas restritas a quem contratar planos em determinada data —, o artigo 28, *caput*, estabelece que “todas as ofertas que estejam dentro do prazo de comercialização deverão estar disponíveis para contratação por todos os interessados, sem distinção fundada na data de adesão, rescisão de oferta anterior ou qualquer outra forma de discriminação dentro da área de abrangência”. Entretanto, o parágrafo terceiro do dispositivo esclarece que a adesão a uma nova oferta não isenta o consumidor de eventuais obrigações referentes a prazos de permanência anteriores.

O novo RGC também dedica um capítulo à devolução de valores pagos indevidamente pelo consumidor à operadora de telecomunicações, prevendo, em seu artigo 64, *caput*, que, além da restituição em dobro destes, na forma do Código de Defesa do Consumidor, a quantia será acrescida de correção monetária e de juros de 1% ao mês, proporcional ao dia — o que, na prática, ocorria apenas em situações submetidas à apreciação do Poder Judiciário. Na sequência, o artigo 65 define que compete ao consumidor a escolha da forma de restituição das quantias, com opções como abatimento em documentos de cobrança futuros, concessão de créditos ou devolução via sistema bancário, dependendo da modalidade de pagamento.

Em síntese, as mudanças trazidas pela Resolução nº 765 da Anatel representam uma transformação significativa nas relações entre operadoras e consumidores, exigindo a adaptação dos contratos vigentes e o treinamento das equipes para a implementação completa do novo regulamento em 2025.

Gustavo Terres

OAB/RS 127.593

Advogado associado MZ Advocacia

gustavo@mzadvocacia.com.br

Pelotas - RS

Rua Menna Barreto, nº 391, Areal
CEP 96077-640 | ☎ (53) 3025-3770

Rio Grande - RS

Praça Xavier Ferreira, nº 430, conj. 303, Centro
CEP 96200-590 | ☎ (53) 3035-2770

Porto Alegre - RS

Av. Getulio Vargas 1157, conj.1010, Menino Deus
CEP 90150-001 | ☎ (51) 3516-1584