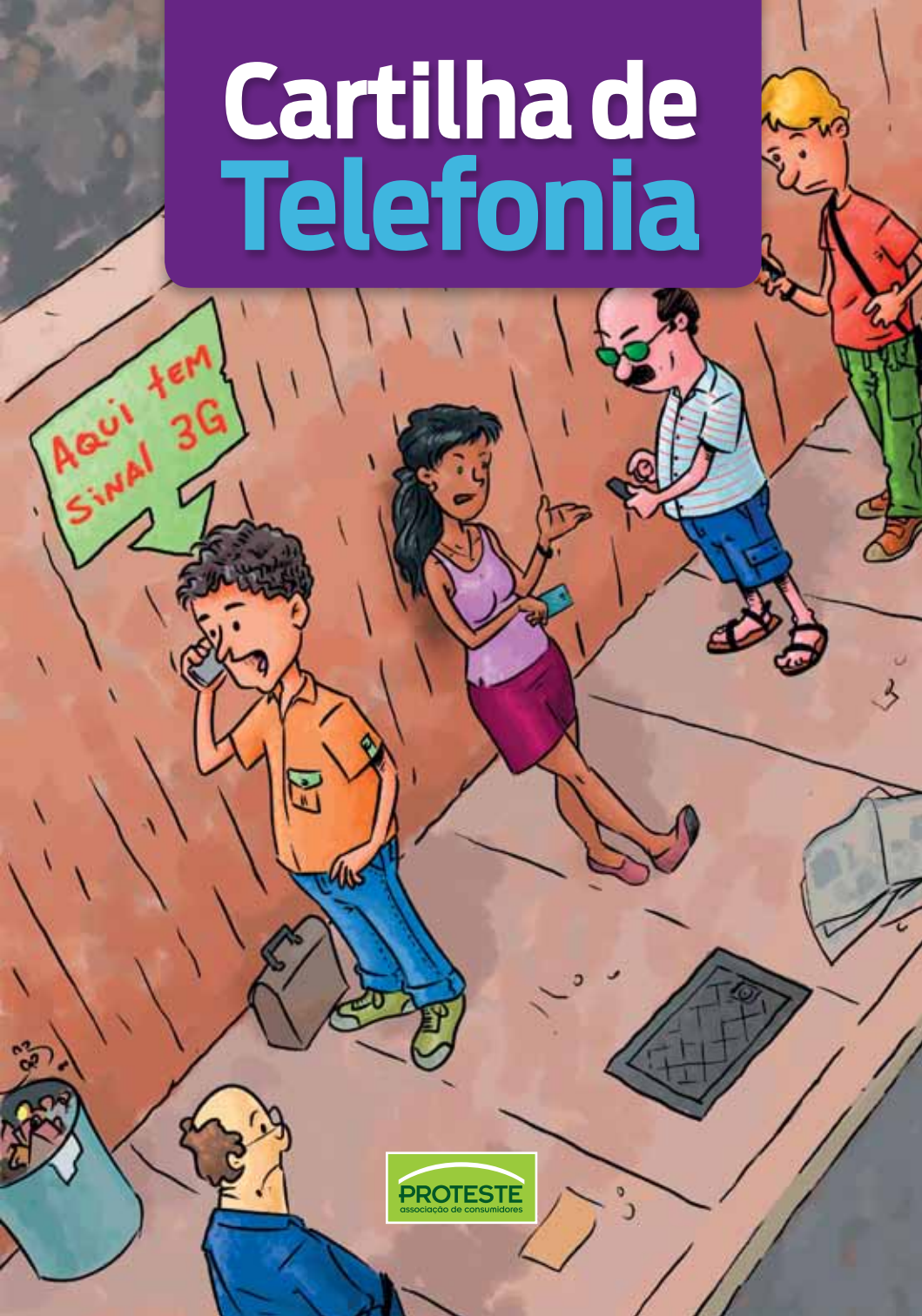


Cartilha de Telefonia



Alô, alô, responde...

O telefone surpreendeu e encantou o imperador brasileiro Dom Pedro II, em 1876, na Exposição Universal da Filadélfia, Estados Unidos. Por isso, a telefonia chegou bem cedo ao Brasil.

O primeiro samba gravado no país, há quase 100 anos, era baseado em uma conversa telefônica: “O chefe da folia/pelo telefone/mandou me avisar...”.

Em 1979, ainda com telecomunicações exclusivamente estatais, Chico Buarque, relatava um bate-papo via telefone público, em “Bye, bye, Brasil”, música-tema do filme homônimo: “A última ficha caiu/Eu penso em vocês night and day/Explica que está tudo okay...”.

A receptividade, contudo, não se traduziu em qualidade nem nos preços dos serviços. Longe disso.

A telefonia brasileira foi privatizada em 1998. A Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) foi criada, então, para manter ordem na casa. Seria o olho vivo do governo a fiscalizar a telefonia.

Também não tem funcionado como se esperaria.

Recentemente, foi divulgado que o Brasil tinha 271 milhões de celulares, ou 1,35 por habitantes. Os telefones fixos, por sua vez, não chegavam a 50 milhões – menos de um para cada quatro habitantes.

Os consumidores deveriam ser incentivados pelo governo federal a usar telefone fixo, por meio de assinaturas e tarifas econômicas, para se levar adiante a universalização da telefonia no Brasil.

Há, também, o impacto da tecnologia. Metade da população já usa a Internet, o que facilita o uso de aplicativos com tecnologia VoIP, como Skype, para telefonar pela web. Sem contar os que são utilizados nos próprios dispositivos móveis (celulares), como WhatsApp para troca de mensagens gratuitas, desde que o celular tenha acesso à internet, como, por exemplo, por WiFi. Sem voz nem imagem, mas a comunicação é instantânea e gratuita.

Talvez os avanços tecnológicos que venham por aí façam, um dia, o que a regulação não conseguiu: reduzir os custos da telefonia fixa e celular brasileira e melhorar os serviços, pela via da concorrência.

Se for para liderarmos algum ranking, que seja o da qualidade dos serviços, realidade muito distante, ainda, infelizmente, para nós brasileiros.

Maria Inês Dolci

Coordenadora institucional da PROTESTE

Sumário

Alô, alô, responde...	3
Conheça a legislação	5
Lei Geral de Telecomunicações/Portabilidade	6
Telefone fixo	7
Telefone celular	8
Segurança do smartphone	10
Aplicativos úteis	11
Seguro do celular	12
VoIP/Onde reclamar	13
PROTESTE, a serviço do consumidor	14

Expediente

Cartilha de Telefonia

Realização: PROTESTE

Coordenação editorial: Maria Inês Dolci;

Redação final: Carlos Thompson;

Projeto Gráfico: Marcus Vinicius Pinheiro;

Diagramação: André Mucheroni;

Ilustrações: Perkins;

Assessoria de Imprensa e jornalista responsável:

Vera Lúcia Ramos, MTb: 769;

Conteúdos e apoio editorial: Brunna Festa,
Camila Souza, Carlos Eduardo Vieira, David Freitas Passada,

João Dias Antunes, Marina Jakubowski, Sonia Amaro,

Tatiana Viola de Queiroz e Vera Lúcia Ramos.

PROTESTE

Sede:

Avenida Lúcio Costa, 6.240 – Térreo

Barra da Tijuca

CEP 22630-013

Rio de Janeiro – RJ

Escritório em São Paulo:

Rua Machado Bittencourt, 361

6º andar

Vila Clementino

CEP 04044-905

São Paulo – SP

Conheça a legislação

O que é o Código de Defesa do Consumidor (CDC)

Foi promulgado em 1990. É uma das mais avançadas leis do mundo de proteção aos direitos do consumidor. Antes dele, faltava clareza na definição de responsabilidade nas relações de consumo. Isso facilitava abusos em contratos, entrega de produtos, prestação de serviços, propaganda etc. A lei nº 8.078/90 ampliou, então, a cidadania das pessoas também como consumidoras.



Direitos Básicos do Consumidor (CDC)

1. Proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;
2. Educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços;
3. Informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como seus eventuais riscos;
4. Proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;
5. Modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais, ou sua revisão caso se tornem excessivamente caras;
6. Efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais;
7. Acesso aos órgãos judiciários e administrativos;
8. Facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova;
9. Adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Lei Geral de Telecomunicações

Além do CDC, a área de telecomunicações é regida por uma Lei Geral, (nº 9472, de 16 de julho de 1997). Trata-se do arcabouço jurídico que acabou com a reserva de mercado estatal na área. O primeiro artigo diz que “Compete à União, por intermédio do órgão regulador e nos termos das políticas estabelecidas pelos Poderes Executivo e Legislativo, organizar a exploração dos serviços de telecomunicações”.

É impressionante que o artigo 2º preconize que o Poder Público tem o “dever de garantir, a toda a população, o acesso às telecomunicações, a tarifas e preços razoáveis, em condições adequadas”. Quase uma ironia, se considerarmos a liderança mundial que o Brasil tem em tarifas elevadas, e a má qualidade dos serviços de telefonia.

Outro aspecto da lei que deveria ser lembrado é “fortalecer o papel regulador do Estado”. Ora, a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) pende bem mais para as empresas do que para os consumidores.

Como, por exemplo, quando conseguiu sustar, judicialmente, decisão também judicial que tornava permanente a validade dos créditos de celulares pré-pagos.

Em fevereiro de 2014, houve, contudo, algumas boas notícias para o consumidor. A Anatel estabeleceu que os créditos dos pré-pagos passassem a valer, no mínimo, 30 dias. Também aprovou o cancelamento automático de serviços como telefonia fixa, móvel, acesso à banda larga e TV por assinatura.

Esse quadro poderia mudar ainda mais se houvesse representante de órgãos de defesa do consumidor (públicos e privados) no Conselho Diretor da Anatel, mediante lei específica. Hoje, só há essa representação no Conselho Consultivo.

As dificuldades enfrentadas pelos consumidores, contudo, não devem ser atribuídas à Lei 9472, e sim ao desrespeito aos seus preceitos.

Portabilidade

Uma das principais conquistas dos consumidores de telefonia foi a portabilidade numérica (manter o número do telefone fixo ou móvel, independentemente da operadora). Na telefonia fixa, podem mudar de endereço sem mudar de operadora, na mesma área local; mudar de operadora sem mudar de endereço; mudar de endereço e de operadora, na mesma área local; mudar de plano de serviço sem mudar de operadora. Na telefonia móvel, podem mudar de operadora dentro da mesma área de registro (DDD); mudar de plano de serviço.

Telefone fixo

Origem da telefonia, está perdendo espaço para os móveis (celulares) e para as chamadas pela Internet (VoIP).

Deveria, contudo, ser revitalizado no Brasil, por diversos motivos:

- Foram feitos grandes investimentos públicos (dinheiro dos cidadãos, via impostos) para estabelecer uma infraestrutura de telefonia em todo o país;

- Há recursos de mais de R\$ 10 bilhões no Fundo de Universalização dos Serviços

de Telecomunicações (Fistel), desviados para outros fins, que poderiam viabilizar avanços tecnológicos e ampliação da telefonia fixa nas áreas rurais, bem como a oferta racional de telefones públicos (orelhões);

- Os brasileiros pagam a maior tarifa de telefonia móvel do mundo;
- Em um país com dimensões continentais, é mais viável o atendimento universal de todos os cidadãos pela telefonia fixa, independentemente das condições socioeconômicas, do que pela telefonia móvel.

Para que o telefone fixo volte a ocupar o espaço que já teve nas famílias, empresas e nas demais organizações, é fundamental:

- Revisar a estrutura tarifária, fixando-a em função dos custos;
- Liberação de recursos do Fistel;
- Coibir as pressões para que este tipo de contrato seja feito em 'combos', nos quais o consumidor é obrigado a adquirir, também, TV por assinatura e acesso à banda larga;
- Manter o plano básico com assinatura de até R\$ 45 por mês, com ligações urbanas ilimitadas.



Telefone celular

Tornou-se quase uma 'febre' no Brasil, um objeto de desejo de pessoas de todas as classes sociais. Para torná-lo ainda mais atraente, as teles trabalham com a obsolescência programada, por meio de planos agregados a novos aparelhos, multifunções (fotos, filmes, calculadora, agenda, alarme, despertador, dicionário, torpedos, e-mail, acesso à Internet, dicionários, rádio, tocador de música, TV etc.).



Agora, os celulares e tablets também passam a ser utilizados para pagar contas. Esse sistema de pagamento virou lei em outubro de 2013, com o objetivo de incluir os 'sem banco'. Desde novembro do ano passado, o Banco Central passou a fiscalizar essa forma de pagamento.

O que não funciona muito bem é o propósito principal do aparelho: fazer e receber ligações telefônicas.

A tecnologia 3G, que deveria acelerar a velocidade de acesso à Internet, é irregular no Brasil. Apesar disso, já foi lançada com estardalhaço a 4G.

Em 2013, a PROTESTE percorreu cinco mil quilômetros, em 12 estados, e constatou que só havia sinal de Internet móvel nas capitais e regiões metropolitanas. Longe dessas áreas, quando há conexão, dificilmente é rápida (mais informações na página 14).

Os consumidores têm o direito de exigir a chamada taxa da velocidade instantânea de banda, que não pode ser inferior a 40% da contratada pelo usuário em 95% dos acessos.

Essa determinação da Anatel vale para conexões fixas e dispositivos móveis, como celulares e smartphones.

As empresas são obrigadas a manter uma velocidade média estabelecida para a banda larga fixa, sendo que essa é o resultado da média de todas as medições realizadas no mês. A meta mínima será 80%, a partir de novembro de 2014.

Houve muita pressão da sociedade para que a Anatel cobrasse das empresas informações claras sobre o que estavam entregando, pois a publicidade prometia uma velocidade alta e um serviço ininterrupto, o que na realidade não acontecia.

Se o que for informado na publicidade e na oferta do serviço não for cumprido, o consumidor terá direito ao abatimento proporcional na conta.

Há diversos aplicativos para medir a velocidade da conexão. Um deles é o Crowdmobi, para banda larga móvel. Disponível em iOS e Android, a ferramenta mede diversos parâmetros, como nível de sinal de seu celular, seja 2G, 3G ou 4G, indica a localização de torres próximas e viabiliza a busca da qualidade de sinal de outras operadoras em um raio de 400 m.

O aplicativo ainda mede a qualidade de sinal sempre que o usuário acessar a Internet. Baixar esse aplicativo permitirá à PROTESTE mapear os sinais de celular pelo Brasil, para pressionar as operadoras pela melhoria da qualidade desse serviço. Os problemas, contudo, não param por aí.

As principais reclamações dos consumidores são:

- Cobranças indevidas;
- Dificuldade para completar ligações em diversas regiões, mesmo em cidades como São Paulo;
- Falhas constantes e baixa velocidade de acesso à banda larga;
- Tarifas mais caras do mundo;
- Pouca flexibilidade nos pacotes oferecidos pelas teles;
- Burocracia e má qualidade no atendimento;
- Exigência de fidelidade (renovar o contrato por pelo menos mais um ano) para desfrutar dos pontos acumulados nos programas de relacionamento com os clientes;
- Falta de informação adequada, por exemplo, sobre 'áreas sombra', nas quais a conexão telefônica é ruim ou quase impossível;
- Entraves à portabilidade (troca de operadora com manutenção do número da linha);
- Tarifas absurdas para ligações interurbanas, para celulares de outras operadoras e para telefones fixos.

Para fazer frente a tudo isso, o consumidor deve lutar por seus direitos, cobrando providências das operadoras; comunicando a Anatel quando houver abusos das empresas; recorrendo aos órgãos de defesa do consumidor, aos Juizados Especiais Cíveis (em causas de até 40 salários mínimos, o equivalente a R\$ 28.960,00, em 2014). Se os valores envolvidos na ação superarem este teto, deverá procurar a Justiça comum.



Segurança do smartphone

Vírus? Gravações de suas conversas? Veja quais os cuidados realmente necessários com seu smartphone, e o que é lenda urbana.

- Vírus e malware (software que se infiltra para provocar danos ou roubar dados) não são os maiores riscos à segurança do seu aparelho. Dificilmente será infectado por eles;
- Roubos, contudo, não são raros;
- Antes de tudo, coloque uma senha de bloqueio da tela, para evitar acesso aos seus dados, em caso de roubo ou furto; anote-a e guarde-a bem, em local seguro;
- Renove-a seguidamente e evite as óbvias, como sua data de aniversário, nome do cônjuge ou dos filhos;
- Faça uma cópia dos arquivos que utiliza com mais frequência;
- Uma das opções é salvar os dados 'na nuvem' (espaço de armazenamento on-line);
- Se não localizar o aparelho, após uma busca pela casa, carro ou escritório, ligue para a operadora e peça o bloqueio da linha e do dispositivo; para isso, tenha em mãos o IMEI, uma espécie de RG do aparelho;
- Geralmente, ele é impresso na caixa do celular ou atrás da bateria; se não o encontrar, digite *#06#;

- Em celulares da Apple, há várias formas de localizar o IMEI (veja mais informações no site do fabricante). Nos iPhones 3G, 3GS e 4S, o IMEI fica no suporte do Sim;
- No site da VIVO – www.vivo.com.br/configurar-aparelhos/#/ – há mais dicas para encontrar o IMEI de diversos aparelhos;
- Perdeu seu celular? É possível rastreá-lo, por meio de aplicativos, se estiver conectado à Internet. Basta se logar à sua conta via computador e você terá uma ideia de onde estará, por meio de um GPS.

Aplicativos úteis

- **Android Lost:** para ler as últimas mensagens SMS do seu telefone; controlar remotamente um alarme, e fazê-lo soar mesmo que o aparelho esteja no modo silencioso. Também ajuda a localizar o telefone por meio do GPS, bem como apagar todos os dados, alterar a senha de bloqueio da tela, dentre outras funções.

Após download e configuração, basta clicar em Request Administrator rights. Na sequência, acesse o site www.androidlost.com por outro celular ou computador e faça o login em sua conta Google, para controlá-lo remotamente. Para desinstalar o aplicativo, clique no MENU> Avançado> Desinstalar aplicativo.



- **Cerberus anti-roubo:** também tira foto e grava vídeo remotamente e os envia diretamente para o celular. Após o download, no site <https://www.cerberusapp.com>, você precisará se cadastrar. Todas as funções oferecidas funcionam muito bem. Disponível para sistemas Android e IOS. Infelizmente, a licença do aplicativo baixado por meio do sistema Android dura apenas sete dias.



- **Prey Anti-Theft:** com ele, é possível até fotografar a pessoa ou o local onde estiver seu celular. Faça o download do aplicativo e cadastre-se. Você terá acesso ao aparelho no site: <http://preyproject.com>. Com o programa, você também poderá enviar comandos ao celular como ocultar e-mails, remover senhas armazenadas, imprimir as informações da tela do aparelho ao ser ativado. Você poderá receber um e-mail de aviso, caso um novo cartão SIM seja inserido no seu celular.



Para desinstalá-lo, o usuário terá de entrar no aplicativo, digitando a senha, e desmarcando a opção Revoke Extra Permissions.

Disponível para os sistemas Android, IOS, Mac, Linux e Windows.

- **AVG Antivírus Grátis:** protege o celular contra vírus, faz backup dos aplicativos e localiza o dispositivo furtado ou perdido. Para isso, o telefone deverá ser ativado remotamente no site: www.avgmobilation.com, possibilitando ao usuário maximizar o volume do toque. Poderá fazê-lo tocar mesmo no modo silencioso. Você também poderá apagar todos os contatos, as fotos, além de mensagens de texto, conteúdo do cartão SD e mais alguns itens. Disponível para o sistema Android.



- **Lookout:** mais do que antivírus, também protege o celular contra malware, além de ser capaz de rastreá-lo. Faça o download do aplicativo em seu celular e crie sua conta. Para controlá-lo remotamente, entre no site: <https://www.lookout.com/pt-BR>. Via recurso ACHAR MEU TELEFONE, o aplicativo localizará o aparelho e fará soar um alarme, ainda que o celular esteja no silencioso. Se a pessoa que estiver com o celular inserir a senha incorreta para desbloqueio pela quinta vez, você receberá um e-mail com a localização do aparelho e com a foto da quem tenta desbloqueá-lo, ativando o GPS e a câmera remotamente. Também é possível fazer backup dos contatos e download para seu computador, deixando-os disponíveis para transferi-los a outro dispositivo. Disponível para os sistemas Android e IOS.



Seguro do celular

As operadoras de celular oferecem seguros para estes produtos. Leia com atenção o contrato e avalie a cobertura e o valor do plano. Há casos em que o consumidor terá de desembolsar de 10% a 20% do valor do celular para ter um novo.

Preste atenção para evitar assaltos. Não converse ao celular enquanto caminha, muito menos ao volante (além de infração de trânsito, sujeita a multa e a quatro pontos em carteira, pode provocar acidentes graves).

VoIP

As ligações de telefone utilizando a Internet, conhecidas como VoIP (Voz sobre IP), conquistaram milhões de pessoas no Brasil. As tarifas cobradas pelos provedores são bem mais baratas do que os serviços de telefonia convencional, principalmente os interurbanos e as ligações internacionais.

Nos últimos anos, passaram a ser oferecidas mais funcionalidades, como atender o VoIP em um aparelho telefônico. Também é possível configurar o telefone celular para receber e fazer ligações VoIP.

As ligações pela Internet, de computador para computador, são gratuitas. Há tarifação nas chamadas para telefones fixos e celulares.

Onde reclamar

Anatel

- Para mais informações sobre locais de atendimento presencial, e sobre como proceder para se manifestar pela Internet, pelo telefone e por carta, acesse o site da Anatel: www.anatel.gov.br

- Por carta:

Registro de Solicitações de Consumidores

SAUS Quadra 06, Bloco E, 7º andar, Brasília - DF, CEP: 70.070-940.

- Procon (<http://www.portaldoconsumidor.gov.br/procon.asp>).
- PROTESTE – www.proteste.org.br. Para orientação da PROTESTE, associados podem entrar em contato pelos telefones (11) 4003-3907 (São Paulo), ou (21) 3906-3900 (Rio de Janeiro e demais estados).

Se ainda não for associado, entre em contato com nossa Central de Atendimento pelo telefone (21) 3906-3906, ou acesse o site www.proteste.org.br.

Saiba como entrar com ação no Juizado Especial Cível e acesse a lista deles no site: www.proteste.org.br.

Procure por 'juizado cível'.

PROTESTE, a serviço do consumidor

A PROTESTE completa 13 anos em 2014, sempre a serviço do consumidor brasileiro. É a maior organização privada de defesa do consumidor da América Latina, com quase 300 mil associados.

Seus testes comparativos têm ajudado a acelerar mudanças em práticas produtivas e de vendas de produtos e serviços, aumentando a segurança e melhorando o custo-benefício nas relações de consumo.

Suas publicações são fundamentais a este trabalho. Em março de 2002, foi lançada a primeira delas, a revista PROTESTE, na qual são publicados testes de produtos e serviços. Em abril de 2006, a associação intensificou esse apoio aos consumidores com a revista DINHEIRO & DIREITOS. A mais recente publicação é a PROTESTE Saúde, que enfoca temas relevantes para saúde e qualidade de vida.

Em cada edição, os associados da PROTESTE recebem informações para que tenham mais condições de exercer seus direitos ao comprar produtos e serviços.

A associação também elaborou, ao longo de sua existência, dossiês que têm auxiliado o consumidor. Nos últimos anos, tem produzido cartilhas de esclarecimento sobre temas de interesse do consumidor.

Em abril de 2009, entregou à Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara Federal um CD com 21 mil assinaturas de consumidores favoráveis à sua campanha pelo telefone fixo mais barato, com chamadas locais sem limite.

Em 2013, a PROTESTE lançou a campanha “Em busca do 3G perdido” – www.embuscado3gperdido.com.br –, para que os usuários relatassem dificuldades enfrentadas com os planos 3G. Agora, a campanha está em sua terceira fase, com providências contra as operadoras que não cumprem os contratos de 3G.

Tem-se mobilizado por melhores serviços e tarifas mais justas em serviços de telecomunicações – telefonia fixa, móvel, acesso à banda larga e TV por assinatura.

Mais recentemente, contribuiu para consulta pública da Anatel sobre metas de universalização da telefonia fixa www.proteste.org.br/melhoria-telefonia-fixa.

Também fez um teste comparativo sobre os telefones sem fio, disponível em www.proteste.org.br/telefones-sem-fio. E comparou os aparelhos celulares, com as recomendações “O Melhor do Teste”, “A Escolha Certa” e “O Barato do Teste” – (informações exclusivas para associados: www.proteste.org.br/comparacao-celulares).



www.proteste.org.br 