

Agenda dos consumidores sobre serviços justos de telefonia móvel

Introdução

À medida que a telefonia móvel se torna transversal, as telecomunicações móveis deixam de ser simples aparatos telefônicos que nos permitem falar e enviar mensagens de texto para se constituírem uma tecnologia com capacidade de interagir com um espaço público de informação mundial. Com quase sete bilhões de acessos a redes móveis¹, esses telefones passaram a ser parte essencial das vidas cotidianas de muitíssimas pessoas e, indubitavelmente, cumprem um papel fundamental no desenvolvimento.

No entanto, em meio ao êxito das telecomunicações móveis, os consumidores são confrontados com uma quantidade crescente de dificuldades e inquietações. A qualidade, confiabilidade, acesso, imparcialidade e também a integridade dos serviços móveis são cada vez mais questionados, havendo uma ressonante necessidade de abordar essas áreas que geram conflitos com consumidores por todo o mundo.

Com o passar dos anos, a importância cada vez maior das telecomunicações móveis é reconhecida pelo movimento dos consumidores. O compromisso entre a Consumers International (CI) e a União Internacional de Telecomunicações (UIT) nessa matéria remonta há mais de 15 anos, sendo que, em 2009, a CI e algumas de suas organizações membro firmaram a Declaração de Chiang Rai², que estabelece que *as telecomunicações devem ser tratadas como um serviço essencial e uma ferramenta necessária para o aprendizado.*

Em consulta com as organizações membro e colaboradoras da CI, elaboramos a **Agenda dos consumidores sobre serviços justos de telefonia móvel (Agenda dos consumidores)**. A Agenda dos consumidores apresenta propostas para fortalecer a proteção dos consumidores de serviços de telefonia móvel e se dirige às operadoras, reguladores e outros participantes da indústria das telecomunicações em todo o mundo.

¹ Consulte o documento ICT Facts and Figures, publicado pela União Internacional de Telecomunicações (UIT): <http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/facts/ICTFactsFigures2013-e.pdf>

² Declaração de Chang Rai sobre proteção dos consumidores de telecomunicações, 30 de julho de 2009: <http://a2knetwork.org/chiang-rai-declaration>

Os cinco pontos da Agenda dos Consumidores pretendem refletir os assuntos que mais afetam os consumidores de serviços móveis:

1. Prover aos consumidores um serviço acessível e confiável;
2. Oferecer aos consumidores contratos justos e explicados em linguagem clara, completa e compreensível;
3. Disponibilizar aos consumidores uma cobrança justa e transparente;
4. Garantir aos consumidores segurança e controle sobre suas próprias informações; e
5. Escutar e responder as reclamações dos consumidores.

A Agenda dos consumidores é apresentada à União Internacional de Telecomunicações (UIT) à luz de seu compromisso de tratar da proteção dos consumidores nos serviços de telecomunicações em virtude da Resolução 64 da V Conferência Mundial de Desenvolvimento das Telecomunicações, realizada em Hyderabad, Índia, em 2010.

A CI se compromete a seguir representando a voz dos consumidores dos serviços móveis em todo o mundo. Redobramos nossos esforços no empoderamento dos consumidores dos serviços móveis por meio da educação e da orientação nos diversos assuntos e inquietações que afetam seus direitos e, para esses fins, colocamo-nos à disposição para parcerias com membros da UIT.

Agenda dos consumidores sobre serviços justos de telefonia móvel

1. Os serviços básicos de telecomunicações são essenciais, devendo estar disponíveis e serem economicamente acessíveis para todos, sem processos ou requisitos desnecessariamente onerosos, cumprindo com parâmetros exigentes de confiabilidade. Deve ser proporcionado aos consumidores um sistema de suporte técnico que os assista na resolução de todos os problemas técnicos relacionados com seus serviços móveis.

2. Os contratos de telefonia móvel celebrados com os consumidores devem conter sempre cláusulas justas, com toda a informação relevante, exata e atualizada, explicada de maneira clara e compreensível a fim de que os consumidores exerçam seu direito a tomar decisões informadas e baseadas em suas necessidades.

Os contratos não devem permitir às operadoras impedir ou dificultar o cancelamento do contrato após o término de seu prazo, bem como impedir que os consumidores utilizem

o aparelho adquirido em contrato de fidelidade em outras redes de telefonia móvel, especialmente após seu pagamento ter se completado. Os reguladores devem exigir a portabilidade numérica para reduzir ainda mais os custos inerentes às mudanças de operadora e para aumentar a competição.

3. Os consumidores devem estar protegidos contra as práticas desleais de cobrança, garantindo que estejam bem informados acerca dos serviços, encargos e tarifas antes que comecem a utilizar qualquer produto ou serviço móvel. Todas as cobranças devem ser pormenorizadas para garantir a transparência e integridade da informação contida nas faturas, devendo cumprir com a norma 14452 sobre cobrança de serviços móveis da Organização Internacional de Normalização (ISO).

Os consumidores demandam melhoras na conectividade e acessibilidade nos serviços de roaming. Os consumidores apoiam uma regulação adequada das operadoras de serviços de telecomunicações com o intuito de aprimorar a transparência dos preços dos serviços de roaming e de reduzir seus custos. Apoiamos a elaboração de políticas que garantam a qualidade e a imparcialidade dos preços dos serviços de roaming em benefício dos consumidores, tal como estabelecido no art. 4º do Regulamento de Telecomunicações Internacionais³ elaborado no marco da Conferência Mundial das Telecomunicações Internacionais de 2012.

4. Utilizar-se de serviços de telecomunicações móveis implica também confiar dados pessoais às operadoras. Devem existir diretrizes claras sobre proteção e mecanismos contra qualquer uso malicioso ou solicitação não autorizada da informação dos consumidores. Os consumidores devem ter o máximo controle possível sobre a forma como suas informações pessoais podem ser usadas, o que deveria ser respeitado por todos os participantes da indústria de telecomunicações. Nos casos em que a informação pessoal dos consumidores dos serviços móveis seja comprometida, o incidente deve ser informado imediatamente e a reparação devida entregue ao consumidor.

As operadoras de telefonia móvel que oferecem opções de pagamento por celular, transferência de dinheiro ou serviço bancário devem adotar e aplicar normas relevantes de proteção do consumidor de serviços financeiros elaboradas pelas organizações internacionais de normalização que trabalham em colaboração com a UIT, tais como ISO, e outros foros reconhecidos, como a OCDE. Alguns exemplos de documentos

³ Vide o Regulamento de Telecomunicações Internacionais: <http://www.itu.int/en/wcit-12/Documents/final-acts-wcit-12.pdf>

relevantes que estão sendo elaborados são a norma ISO 12812, sobre pagamentos móveis, e as diretrizes da OCDE, sobre pagamentos móveis e online.

5. Os consumidores de serviços móveis devem ter o direito de buscar reparações individuais e coletivas por meio de processos idôneos, exequíveis, econômicos e acessíveis em qualquer momento. Para cumprir com esse requisito, as operadoras devem contar com sistemas de atendimento do consumidor que cumpram com a norma 1002 sobre satisfação do cliente e gestão de reclamações, devendo haver procedimentos e diretrizes voltados a atender as inquietações dos consumidores.

Todos os participantes da indústria de telecomunicações (operadoras de serviços de telecomunicações, governos, reguladores e consumidores) devem trabalhar em conjunto no fortalecimento da proteção dos consumidores de serviços móveis. Os consumidores devem ter o direito de opinar em todos os debates sobre diretrizes e compromissos ligados às telecomunicações móveis.