

## **ATA DA 2ª REUNIÃO EXTRAORDINÁRIA/2023 DO CDUST**

Data: 12/04/2023 - Horário: 09h00 às 11h40

Local: Online (Plataforma Teams)

### **Representantes da Anatel presentes:**

Vicente Bandeira Aquino Neto (Conselheiro) – Presidente do CDUST

Cristiana Camarate Silveira Marins Leão Quinalia – (Superintendente de Relações com Consumidores) – Secretária do CDUST

Cássio Cavalcante Andrade – Procuradoria Federal Especializada junto à Anatel

Luciano Godoi Martins – Ouvidor da Anatel

### **Representantes de Usuários e Instituições Públicas e Privadas presentes:**

Daniel Brandão Cavalcanti – Ministério das Comunicações

Luã Cruz – IDEC

José Alexandre Novaes Bicalho – Conexis

Márcia Regina Moro da Rocha – Procons Brasil

Maria Eliza Mac-Culloch – Conexis

Naiara Santana de Jesus – MMTR-NE

Paloma Rocillo - IRIS

Paulo Roberto Binicheski - MPDFT

Regina Nascimento – Conexis

Rafael Quaresma - Usuário

Rodrigo Abreu de Freitas Machado - MDHC

Sabrina Amaro Tricot – Procon Boa Vista

Sidnei Batistella – Abrint

Vitor Hugo do Amaral Ferreira – Ministério da Justiça

**Servidores da Anatel presentes:**

Alda Márcia Penido de Oliveira Rodrigues – GR04

Alexandre Magnus Queiroz Gameiro – RCIC

Augusto Sussumu Katagiri – RCTS

Carla Barreto Faria Pereira – PFE

Egon Cervieri Guterres – RCIC

Fabiana Guimarães do Amaral Marques – RCIC

Fabiana Vasconcelos de Souza – RCIC

Felipe Augusto Esmeraldo de Oliveira – OV

Felipe Roberto de Lima - PRRE

Franklin Luiz Freitas da Silva – GR06

Frederico Gomes Barbosa – Gabinete Conselheiro Vicente Aquino

Gesiléa Fonseca Teles – Gab. do Conselheiro Vicente Aquino

Humberto Bruno Pontes – RCIC

Irani Cardoso da Silva – RCRC

Isadora Moreira Firmino – RCIC

Leticia Barbosa Pena Elias Jacomassi – PRRE

Livia Caruline dos Santos Lima de Sá - Gabinete Conselheiro Vicente Aquino

Marcio Wagner Duarte Rolim – GR10

Monica Fehr de Almeida - Gabinete Conselheiro Vicente Aquino

Paulo Roberto Tobias – RCIC

Priscila Machado Reguffe Dias – RCIC

Rafael Leal Ferreira de Mello – RCTS

Raimundo Catunda Sales – GR09

Relton Murillo Celestino – GR07

Roberto Lima Santos Machado – RCIC

Silvia da Costa Santos Cheab – GR08

Susana Festner dos Santos – RCTS

## **Pauta**

### **1. Abertura**

Horário: 09h às 09h15

### **2. Proposta de Inclusão da Agenda ESG na minuta do RGC**

Relatoria: Presidente Vicente Aquino

Horário: 9h15 às 09h45

### **3. Avaliar a conveniência de incluir um dispositivo que trate especificamente sobre padrões comerciais obscuros (Dark Patterns)**

Relatoria: Presidente Vicente Aquino

Horário: 09h45 às 10h15

### **4. Avaliação da proposta de inclusão do §6º ao art. 58 do RGC em vigor (art. 37 da minuta de resolução - SEI nº 9389461)**

Relatoria: Márcia Moro

Horário: 10h15 às 10:45h

### **5. Assuntos gerais**

Horário: 10h45 às 11h

## 1. Abertura

O **Presidente do CDUST, Conselheiro Vicente Bandeira de Aquino Neto**, iniciou os trabalhos e deu boas-vindas a todos, agradeceu a Deus, acolheu a todos que estavam acompanhando remotamente essa reunião e de forma muito especial, aos novos membros que ingressaram na última reunião, o Sr. **Vitor Hugo do Amaral Ferreira – Ministério da Justiça**, o Sr. **Rafael Quaresma**, a Sra. **Nathália Lobo** e a Sra. **Márcia Regina Moro da Rocha – Procon Brasil**. Informou brevemente sobre as pautas do dia. Na sequência, iniciou questionando se haveria itens a serem aprovados da reunião anterior e foi esclarecido pela Sra. **Cristiana Camarate, Superintendente de Relações com Consumidores**, que ainda não houve tempo hábil para análise e dessa forma sugeriu iniciar a pauta do dia. Passou então a palavra à Sra. **Cristiana Camarate** para início da pauta, Proposta de Inclusão da Agenda ESG na minuta do RGC. A Sra. **Cristiana Camarate** solicitou a inversão da pauta devido à necessidade da saída antecipada de alguns membros para outros compromissos, dessa forma, não havendo discordância, inverteu-se a pauta, iniciando pela Sra. **Márcia Moro** com a avaliação da proposta de inclusão do §6º ao art. 58 do RGC em vigor (art. 37 da minuta de resolução - SEI nº 9389461).

## 2. Avaliação da proposta de inclusão do §6º ao art. 58 do RGC em vigor (art. 37 da minuta de resolução - SEI nº 9389461)

O presidente Conselheiro **Vicente Aquino** iniciou o tema expondo a proposta de texto, qual seja: “§6º O consumidor ficará dispensado da multa prevista no “caput” deste artigo se a rescisão do contrato ocorrer em razão de transferência, pelo seu empregador, privado ou público, para prestar serviços em localidades diferentes daquele do início do contrato, e se informar, por escrito, à prestadora com prazo de, no mínimo, trinta dias de antecedência.” e em sequência passou a palavra à Sra. **Márcia Moro** para discorrer em defesa da proposta. A Sra. **Márcia Moro** iniciou o tema informando sobre as dificuldades encontradas pelos consumidores e detectadas pelos Procons, quando da necessidade de mudança de endereço por motivo de mudança de vínculo empregatício e até por questões financeiras. Opinou que se trata inclusive de justiça para com esses consumidores, devido às custas que esses já têm, inclusive, com o próprio processo de mudança. Por essas razões, defendeu o afastamento da multa rescisória para com as Prestadoras nestes casos. O presidente conselheiro **Vicente Aquino** declarou interesse pela proposta, mas primeiramente abriu a palavra para manifestações dos membros. O **Ouvidor da Anatel, Sr. Luciano Godoi Martins**, tomou a palavra, elogiou a proposta e informou que estava verificando alguma similaridade com a Lei do Inquilinato, Lei nº 8245. Também pontuou sobre

sua experiência em casos na Justiça, por exemplo, em que servidores que tomaram posse em outras localidades em função de investidura em cargo público obtiveram sucesso no cancelamento da multa rescisória dos serviços de telecomunicações. Informou que o judiciário já tem esse entendimento, em consonância ao Artigo 4º, parágrafo único, da Lei do Inquilinato. Na sequência, o Sr. **Vítor Hugo** também parabenizou o Procons Brasil pela sugestão do tema e sugeriu uma pequena alteração na redação no trecho final do parágrafo 6º, onde se lê “e se informar”, alterando para “informando” ou “desde que informado”. Também sugeriu, talvez em um parágrafo à parte, a isenção da multa rescisória nos casos de superendividamento ou nos casos de o consumidor ter realizado um termo de conciliação na esfera administrativa. Continuando as participações, o Sr. **Sidnei Batistella – Abrint** cumprimentou a todos, elogiou a proposta e questionou se a proposta se aplicaria apenas às grandes prestadoras ou se as PPPs também estariam obrigadas. A Sra. **Márcia Moro** respondeu que a intenção seria algo mais amplo, incluindo as prestadoras menores. Deu exemplo da localidade onde mora em que existem 24 (vinte e quatro) pequenos provedores, além das 4 (quatro) grandes empresas. O Sr. **Sidnei Batistella** argumentou que as pequenas empresas geralmente estão apenas em um ou dois municípios e não têm capacidade de atender os seus consumidores numa eventual troca de endereço. Também pontuou sobre um possível prejuízo das prestadoras que eventualmente levaram infraestrutura para atender ao consumidor e em troca os fidelizaram. Pontuou que tanto as grandes como as pequenas prestadoras podem ter este prejuízo, mas que para as pequenas prestadoras o impacto pode ser maior. Em contraponto, a Sra. **Márcia Moro** entende que o volume de casos não seria tão numeroso para cada prestadora e que seria o ônus da atividade empresarial. Na sequência, a palavra foi cedida ao Sr. **José Alexandre Novaes Bicalho – Conexis** que elogiou a proposta e mostrou-se preocupado com relação à comprovação da transferência do consumidor para outra região e que a fidelização está vinculada a oferta de benefícios e que as empresas trabalham de forma a ofertar vantagens para atrair os consumidores e em troca precisa fidelizá-los. Também pontuou que se os provedores não tiverem a opção de monetizar essas ofertas de benefícios convertendo-as em receitas, pode-se afetar muito as contas das prestadoras. Alertou ainda para o risco de se “gerar uma enxurrada de pedidos de transferência, de não cobrança de multa, com base em documentação não legalizada, ou seja, uma indústria de pedidos de transferências para não se pagar as multas de fidelização”. Destacou também que o tema não foi alvo de nenhuma consulta pública ou análise de impacto regulatório, não havendo uma avaliação de equilíbrio dessa medida. Seguindo as manifestações, o Sr. **Cássio Cavalcante Andrade – Procuradoria Federal Especializada junto à Anatel** pediu esclarecimento quanto à expressividade dessas ocorrências. A Sra. **Márcia Moro** informou que no Procon onde atua não existem casos diários, que não fez um levantamento,

mas há casos de servidores públicos, militares, que são transferidos eventualmente e que há casos com frequência nesse sentido. Ainda, respondeu ao Sr. **José Bicalho** sobre acreditar na boa fé do consumidor em apresentar documentação verídica. Em continuidade, o Sr. **Cássio Cavalcante** questionou sobre outras relações de consumo, fora do setor de telecomunicações, por exemplo, mensalidades escolares, se o consumidor possui a prerrogativa de isenção de multa rescisória se a família tiver que se mudar no meio do ano letivo. A Sra. **Márcia Moro** respondeu que normalmente se consegue a liberação da multa nestes casos. A Sra. **Sabrina Amaro Tricot – Procon Boa Vista** também reforçou que em Boa Vista, devido ao grande contingente de militares, as prestadoras já têm o hábito de isentar as multas nos acordos no Procon, nos casos de transferências. Acrescentou ainda que são poucos casos. Não havendo mais manifestações, o presidente **Conselheiro Vicente Aquino** elogiou a proposta e todas as considerações. Sugeriu avançar no tema e propôs, por exemplo, ampliar a possibilidade de rescisão contratual sem multa não só nos casos de transferência por empregador, mas também em casos fortuitos, ou seja, tudo aquilo que não foi o consumidor que deu causa. Quanto ao caso de superendividamento, o presidente **Conselheiro Vicente Aquino** mostrou-se um pouco preocupado sobre uma possível irresponsabilidade em atribuir o benefício da isenção da multa ao consumidor superendividado e não configurar como uma certa irresponsabilidade. O presidente sinalizou a possibilidade de levar o assunto ao Conselho Diretor para apreciação, com pedido de vistas ou até uma medida cautelar de ofício, se todos aprovassem a urgência do tema. Na sequência, passou a palavra à Sra. **Cristiana Camarate** que propôs como encaminhamento que a Anatel faça internamente uma varredura das reclamações recebidas sobre este tema e solicitou às Senhoras **Márcia Moro e Sabrina Tricot**, que também levantassem esses números nos Procons. No mesmo sentido, solicitou ao Sr. **Sidnei Batistella** (Abrint) e ao Sr. **José Bicalho** (Conexis) que também encaminhem reclamações ou dados das prestadoras, além da forma que estas prestadoras têm tratado essas demandas. Sugeriu o prazo de 2 semanas e que todos encaminhem os dados à caixa do CDUST e que serão encaminhados posteriormente ao gabinete do **Conselheiro Vicente Aquino**. O presidente **Conselheiro Vicente Aquino** concordou com o encaminhamento e solicitou ajuda aos Senhores **Luciano Godoi e Cássio Cavalcanti**, para construção de uma convicção. O Sr. **José Bicalho** pontuou que entende ser temerário em regulação tentar regular pela exceção, sob o risco de criar muitas regras para as empresas e causar um grande impacto e custo ao mercado. O Sr. **Cássio Cavalcanti** questionou se esse levantamento proposto terá abrangência da ausência de culpa do consumidor apenas na transferência de domicílio em função de mudança de vínculo empregatício ou englobará outras situações. O presidente **Conselheiro Vicente Aquino** sugeriu neste momento se ater ao encaminhamento proposto pelos membros. O Sr. **Sidnei Batistella** pontuou que os Procons já

trabalham com as exceções, também alertou sobre o perigo de criar muitas regras e sobre o impacto no setor. Encerrando o tema, a Sra. **Cristiana Camarate** confirmou o encaminhamento conforme anteriormente proposto por ela. Aprovado o encaminhamento, passou-se ao próximo item da pauta.

### **3. Proposta de Inclusão da Agenda ESG na minuta do RGC**

O presidente Conselheiro **Vicente Aquino** iniciou contextualizando as discussões sobre o novo RGC e sua proposta de inclusão de discussões sobre a temática da Agenda ESG. Citou o Plano de Gestão Tático da Anatel, biênio 2023-2024, em que prevê que a Agência seja capaz de contribuir e incorporar a promoção de direitos sociais, especificamente a Agenda 2030. Dessa forma, considera importante a inclusão de algum dispositivo no RGC incentivando a adoção dessas práticas aderentes a esses conceitos nas rotinas das prestadoras. Nesse sentido, propôs um *ranqueamento* das prestadoras de acordo com a aderência à Agenda ESG. Na sequência leu a proposta ou minuta de um artigo. Informou que a proposta foi inspirada no Prêmio Anatel de Acessibilidade e abriu o tema para debates. O Sr. **José Bicalho** iniciou os debates lembrando que na última reunião do CDUST foram apresentadas iniciativas que as prestadoras já promovem na direção da Agenda ESG, algumas delas há mais de 20 (anos) anos. Continuou destacando que os compromissos da Agenda ESG guardam pouca correlação com o setor de telecomunicações e com as questões relacionadas ao consumidor, indicando que o RGC talvez não seja o local mais adequado para receber essas propostas. Também trouxe a preocupação sobre a organização ou balizamento das ações, em como as iniciativas poderiam ser mensuradas ou comparadas, e que poderia haver prejuízos às prestadoras nesse sentido. Pontuou por último que grande parte dos temas, inclusive, estariam fora da competência da Anatel para discipliná-los. Na sequência, a Sra. **Cristiana Camarate** concordou que há itens da Agenda ESG que estão fora do escopo da Anatel, lembrou que já existe um *ranqueamento* das empresas listadas na Bolsa de Valores, e chamou atenção para evitar-se uma duplicação de esforços. Sugeriu que fosse criado uma espécie de concurso, talvez não anual, com alguma temática específica, em projetos que as prestadoras ainda não estejam desenvolvendo, criando uma equipe julgadora específica para esse fim. Lembrou que hoje a Anatel não possui nenhum regulamento que discipline diretamente o tema, mas lembrou que em alguns TACs da Anatel já estão previstas ações de cumprimento de regras de governança, por exemplo. O Sr. **José Bicalho** concordou com a lógica da premiação como no Regulamento Geral de Acessibilidade, sendo algo voluntário para as prestadoras. O presidente Conselheiro **Vicente Aquino** questionou sobre qual seria o ambiente adequado para receber esta temática. O Sr. **José Bicalho** sugeriu que não haveria necessidade

de estar dentro de um regulamento, mas uma política da Anatel de realizar essa premiação. O Sr. **Cássio Cavalcanti** informou que a Procuradoria concorda com a proposta da Sra. **Cristiana Camarate** e questionou como o consumidor pode ter ciência do *ranqueamento* realizado pela Bolsa de Valores. Sugeriu criar uma maneira de divulgação ao consumidor através da Anatel. O presidente Conselheiro **Vicente Aquino** informou que tem um pensamento um pouco divergente e acredita que a Agência (Anatel) fala apenas para ela mesma e nem sempre chega ao consumidor com facilidade. Informou que acredita que um tipo de premiação serviria mais para exaltação das prestadoras e que não retrataria a realidade. Sugeriu além do prêmio de melhores lugares, um voto de “repúdio” (ou algo nesse sentido) aos piores colocados. Lembrou que a Constituição Federal versa que é dever comum a todos proteger o meio ambiente, e que por isso, entende que esse tema não estaria deslocado dentro da legislação da Anatel. Passou aos encaminhamentos onde abriu a palavra. O Sr. **Cássio Cavalcanti** questionou sobre a obrigatoriedade de participação na premiação e o presidente Sr. **Vicente Aquino** respondeu que entende não deixar a participação como voluntária, mas de fato *ranquear* as prestadoras. O Sr. **Cássio Cavalcanti** propôs uma espécie de pontuação das prestadoras e que a Anatel adotasse uma “nota de corte” onde o indicador acima da nota estaria ok e abaixo da nota estaria não ok. O presidente Conselheiro **Vicente Aquino** insistiu que nesse modelo, a prestadora bem colocada teria destaque na imprensa pelas boas práticas, mas a prestadora mal colocada não seria “constrangida”. A Sra. **Cristiana Camarate** trouxe uma experiência de uma coletiva de imprensa para divulgação do resultado da pesquisa de satisfação anual da Anatel e pontuou que foi dado destaque apenas para os pontos positivos, mas, por exemplo, que houve uma piora na percepção de atendimento telefônico e que foi informado que seria aberto um processo contra a prestadora com pior desempenho. E que a imprensa solicitou o nome da empresa na última colocação e que foi dada bastante repercussão a esse ponto. O presidente Conselheiro **Vicente Aquino** enfatizou que sempre foi bastante resistente e discordante com a pesquisa de satisfação realizada pela Anatel, e não concorda com essa modelagem e não participa da divulgação, pois acredita que ela não corresponde à realidade do consumidor. A Sra. **Sabrina Tricot** também concordou com a possibilidade de criação de um selo das melhores e piores práticas. O Sr. José **Bicalho** expôs que acredita que o tema é novo e que carece de maiores discussões. Além disso, pontuou que a participação das prestadoras deveria ser de forma voluntária devido aos possíveis prejuízos àquelas que eventualmente não estão desenvolvendo algum projeto. Inclusive, alertou sobre o risco de impacto nas empresas listadas em Bolsa. O Sr. **Sidnei Batistella** também opinou por uma forma de selo e corroborou com a fala do Sr. **José Bicalho**. O presidente Conselheiro **Vicente Aquino** destacou a hipossuficiência do consumidor e o dever da responsabilidade social. Seguindo para o encaminhamento, o presidente Conselheiro **Vicente Aquino** sugeriu tirar o

tema de pauta para futura discussão da melhor modelagem. A Sra. **Cristiana Camarate** confirmou então o encaminhamento da questão com futura discussão da melhor forma de modelar o prêmio ou selo. Dando continuidade passou-se ao próximo item da pauta.

#### **4. Avaliar a conveniência de incluir um dispositivo que trate especificamente sobre padrões comerciais obscuros (Dark Patterns).**

Após breve exposição do assunto, o Presidente Conselheiro **Vicente Aquino** convidou o servidor **Egon Cervieri Guterrez** a iniciar a apresentação. O Sr. **Egon Guterrez** iniciou a apresentação Práticas Comerciais Obscuras explicando sobre as várias terminologias e comentou sobre as antigas origens dessa prática. Apresentou a definição da OCDE, o objetivo das práticas obscuras, onde elas ocorrem e seus possíveis prejuízos. Na sequência, mencionou o estudo mais recente da OCDE, que mostra sete categorias dessas práticas obscuras, e apresentou alguns exemplos: Ação Forçada, Interferência de Interface, *Nagging*, Obstruções, Ações Furtivas, Provas Sociais e Urgência. Finalizando, apresentou as Medidas de Regulação e Controle que podem ser adotadas pelo próprio mercado, pelos órgãos reguladores e pelos próprios usuários por meio da conscientização. A Sra. **Cristiana Camarate** agradeceu ao Sr. **Egon** e informou que estão sendo realizados estudos desde o ano passado de forma aprofundada e que a SRC já tem atuado no caso a caso e exemplificou uma situação em uma URA de prestadora que coagia o consumidor a não cancelar o serviço. Destacou a importância das regras principiológicas que permitem à Anatel agir. o Presidente Conselheiro **Vicente Aquino** agradeceu ao Sr. **Egon** e abriu a palavra para manifestações. O Sr. **Paulo Roberto Binicheski - MPDFT** elogiou a apresentação do Sr. **Egon** e opinou que a Anatel receberá bastante resistência do mercado em atuar nesse tema e que o Ministério Público e seu gabinete estão disponíveis para ajudar. Na sequência, a Sra. **Sabrina Tricot** parabenizou o Sr. **Egon** e a Anatel, principalmente pela proteção dos grupos vulneráveis. Citou as ações de educação para o consumo junto aos idosos, crianças e sugeriu trabalhar essas questões no CDUST. Seguindo, o Sr. **Luã – IDEC** agradeceu a apresentação do Sr. **Egon** e pontuou que muitas das práticas obscuras citadas já são conhecidas há décadas como publicidade abusiva e enganosa, agora com novas facetas. Citou por exemplo que as prestadoras ofertam produtos com contratação via pop-up, e muitas vezes os consumidores acabam aderindo por descuido ou desconhecimento. Ainda citou uma ferramenta nos Estados Unidos que funciona como canal de denúncias. Sugeriu um levantamento dos tipos de *Dark Patterns* no Brasil e qual o montante arrecadado com estas práticas. O Presidente Conselheiro, **Vicente Aquino**, agradeceu as sugestões, pediu à Sra. **Cristiana Camarate** que tomasse nota da sugestão do Sr. **Luã** e sugeriu que o tema deveria estar positivado e explícito no RGC. Como encaminhamento, sugeriu que o tema seja incluído em pauta permanente de discussão já para as próximas reuniões e solicitou

que todos tragam subsídios para estudos e se possível inclusão de previsibilidade expressa da proibição de práticas obscuras na regulamentação. O Sr. **José Bicalho** pontuou que conseguiu identificar no RGC, na LGT e no CDC, mecanismos que já endereçam essas questões e que seria necessário um estudo mais aprofundado para entender melhor como aprimorar esses mecanismos.

## **5. Assuntos gerais**

O conselheiro **Vicente Aquino**, caminhando para o final da reunião, abriu a palavra para outras sugestões ou intervenções. Não havendo mais solicitações, encerrou a 2ª Reunião Extraordinária do CDUST 2023.

Encaminhamentos:

### **ANATEL:**

- Realizar varredura nas reclamações para identificar assuntos relativos à cobrança de multa rescisória quando o usuário está mudando de endereço por motivos de alteração de vínculo empregatício ou casos fortuitos. (Prazo – 2 semanas, enviar à Caixa CDUST)
- Trazer o tema Agenda ESG para futura reunião do CDUST para discussão sobre a modelagem do possível “prêmio” ou “selo”. Prazo – 2 semanas, enviar à Caixa CDUST)
- Trazer o tema Dark Patterns para novas reuniões do CDUST. (Prazo – próximas reuniões)

### **PROCONS BRASIL (Márcia Moro e Sabrina Tricot):**

- Realizar levantamento nas reclamações para identificar assuntos relativos à cobrança de multa rescisória quando o usuário está mudando de endereço por motivos de alteração de vínculo empregatício ou casos fortuitos. (Prazo – 2 semanas, enviar à Caixa CDUST)

### **ABRINT e CONEXIS:**

- Realizar levantamento na base das prestadoras relativos à cobrança de multa rescisória quando o usuário está mudando de endereço por motivos de alteração de vínculo empregatício ou casos fortuitos. Esclarecer quais são os procedimentos adotados nestes casos. (Prazo – 2 semanas, enviar à Caixa CDUST)