

Não calem o WhatsApp



O consumidor e os serviços das teles

QUEM É A PROTESTE?

Associação Brasileira de Defesa do Consumidor, totalmente independente, mantida pela contribuição de mais de 250 mil associados, todos pessoas físicas.

Missão: elevar, por todos os meios, a nosso alcance, os padrões de defesa do consumidor no Brasil.

15 anos de história!



NOSSAS REVISTAS



ProTeste
164 edições



Dinheiro & Direitos
65 edições



ProTeste Saúde
59 edições

PROCURAR

TESTES COMPARATIVOS

NOSSAS LUTAS

RECLAME

NOSSOS SERVIÇOS

Quem somos e o que fazemos



DIGA NÃO AO BLOQUEIO DA SUA INTERNET FIXA

Claro oi vivo TIM NET

Nossas Lutas

167.915

Pessoas apoiam esta iniciativa

AJUDE-NOS A CHEGAR A 500.000

Início > [Nossas Lutas](#) > Diga não ao bloqueio da sua Internet fixa

INTERCÂMBIO DE CONHECIMENTOS SOBRE A DEFESA DO CONSUMIDOR

I. EUROCONSUMERS – organizações filiadas em diferentes países.
Segundo maior conglomerado de consumidores no mundo - pessoas físicas - com *mais de 1 milhão e 200 mil associados*.



www.test-achats.be



www.test-aankoop.be



www.test-achats.be/invest



www.test-aankoop.be/invest



www.altroconsumo.it



www.soldi.it



www.deco.proteste.pt



www.deco.proteste.pt/poupanca



www.ocu.org



www.ocu.org/inversores



www.proteste.org.br



www.eccbelgium.be

INTERCÂMBIO DE CONHECIMENTOS SOBRE A DEFESA DO CONSUMIDOR

II. CONSUMERS INTERNATIONAL - 120 países, com 240 entidades associadas.



III. ICRT – INTERNATIONAL CONSUMER RESEARCH AND TESTING - Criado para articular os testes e pesquisas do movimento de defesa dos consumidores em vários países.



ORIENTAÇÃO E INTERMEDIÇÃO

1. **Orientação e Intermediação ao associado – mais de 75 mil atendimentos em 2015, dos quais 3.750 exigiram intermediação da PROTESTE.**
2. **Testes e estudos – cerca de 100 por ano.**
3. **Defesa dos consumidores e cidadãos, por meio de Ações Coletivas contra: Má qualidade da internet fixa; Falta de energia; Reajuste na conta de água e esgoto do DF; Cobrança da sacolinhas em SP; Sobretaxa de água em SP, dentre outras.**
4. **Indicação da melhor opção de compra.**
5. **Contribuição para melhorar qualidade dos produtos/serviços.**



Telefonia móvel

Ranking de atendimentos Procon SP

1º Grupo Claro/ Net / Embratel (América Móvil) – 34.436 (87,16%)

2º Grupo Vivo/Telefônica – 31.319 (86,14%)

4º Tim Celular S/A – TIM 11.612 (81,96%)

10º Grupo Oi – 4.967 (77,07%)

13º Nextel Telecomunicações Ltda. – 3.816 (83,38%)

*** Acumulado do ano até 29/11.**

Cobrança abusiva ou indevida lidera as queixas.



R\$ 7,66 bilhões de arrecadação



Em 2015, o arrecadação bruta do Fistel (Fundo de Fiscalização das Telecomunicações) somou R\$ 5,401 bilhões, e a do Fust (Fundo de Universalização) mais R\$ 2,26 bilhões.

Se esses fundos fossem aplicados para melhorar a qualidade das telecomunicações, ainda vá. Mas as ligações continuam caindo no meio da conversa, e o acesso à banda larga é ruim. Aliás, a velocidade de acesso é lamentável. Defendemos transparência no uso destes fundos. E que deixem de ser cobrados, a não ser que haja retorno efetivo para os usuários de telecomunicações.

Carga tributária – 1

A carga tributária dos serviços de telecomunicações coloca o Brasil em um lamentável terceiro lugar no ranking mundial de tributação desta área (atrás somente de Turquia e Uganda). A fonte é a GSM Association.

Como estes são insumos importantíssimos para a competitividade empresarial e para o desenvolvimento educacional e tecnológico, esta tributação é mais um peso que temos de carregar no país.

Até porque os tributos são repassados aos consumidores, que bancam a gastança pública, sem que recebam serviços minimamente razoáveis, tantos públicos quanto privados.



Carga tributária – 2

Tributos	Alíquota (%)
Cofins	3,0%
PIS/PASEP	0,65%
ICMS	25%
FUST	1,0%
FUNTTTEL	0,5%
Total	30,15%

Esse quadro está no site da consultoria Teleco. Ressalve-se que a alíquota do ICMS, contudo, é superior a 30% em vários estados.

Pelo fim do roaming



- A PROTESTE tem se mobilizado pelo fim da cobrança de roaming (adicional em ligações telefônicas móveis fora da área de origem). Esse é o repasse de um custo que já não existe!
- Jean-Claude Juncker, presidente da Comissão Europeia, retirou proposta polêmica de ‘roaming livre’ somente três meses por ano. Os grupos de defesa do consumidor criticaram o projeto e a Comissão trabalha em nova versão.
- No Brasil, nada até agora!

Não calem o WhatsApp

- A PROTESTE tem duas campanhas que se encerram no próximo dia 12: “Não calem o WhatsApp” e # Não Calem o WhatsApp NUNCA MAIS! para evitar o bloqueio desse serviço. Brasil é o 2º maior usuário de WhatsApp no mundo (76% dos assinantes móveis).



#NãoCalem
OWhatsApp
NUNCA MAIS!

Nossas Lutas

142.793

Pessoas apoiam esta iniciativa

AJUDE-NOS A CHEGAR A 200.000

3 Bloqueios judiciais



1º - Juíza 1ª Vara Criminal de São Bernardo do Campo, determinou o bloqueio do aplicativo de mensagens por 48 horas, em dezembro de 2014. Alegou descumprimento de decisão que obrigava a empresa a fornecer histórico de suposto integrante do PCC, organização criminosa que atua em São Paulo. Decisão foi revertida 12 horas depois.

2º - Em maio deste ano, foi a vez de o juiz Marcel Maia Montalvão, da Vara Criminal de Lagarto (SE), determinar a suspensão do aplicativo.

3º Em julho, a juíza Daniela Barbosa Assunção de Souza, da 2ª Vara Criminal de Duque de Caxias (RJ), determinou o bloqueio por causa de uma investigação criminal.

Por que não podem calar o WhatsApp



Propicia aos consumidores ligações com voz e vídeo gratuitas. Também comunicação instantânea por texto, vídeo, áudio e imagens. Trata-se, portanto, de uma opção às ligações telefônicas mais caras, intermunicipais, interestaduais e internacionais.

Evidentemente, a cobrança de roaming nas ligações telefônicas fora do origem do contrato de telefonia móvel estimula o uso deste aplicativo.

Em lugar de combater o WhatsApp e outros meios de comunicação instantânea, as operadoras deveriam desonerar as contas telefônicas, com o fim da cobrança do roaming.

Nossa opinião - WhatsApp

A PROTESTE considera que os bloqueios judiciais do app desrespeitam a garantia de neutralidade da rede garantida pelo Marco Civil da Internet e que, além disso, prejudicam milhões de brasileiros, impedidos de trocar mensagens instantâneas, que desempenham um papel fundamental na comunicação da sociedade.

Reconhecemos a importância de cooperação na luta contra o crime organizado, mas consideramos que não se pode punir milhões de usuários por um crime que não cometeram.

Nossa opinião – tributos

A PROTESTE considera um desrespeito ao cidadão sobretaxar serviços de telecomunicação, pois ele paga caríssimo para utilizá-los para se comunicar, trabalhar, estudar e se divertir.

Esses custos são embutidos também na cadeia econômica, encarecendo inclusive produtos básicos à sobrevivência.

A perda de competitividade empresarial corta empregos e reduz a renda média do trabalhador, dos profissionais liberais e dos microempresários.

Não é justo que a conta da ineficiência do Estado sobre toda para o cidadão.



Banda larga

Avaliamos a velocidade da Internet

Em 2015, a PROTESTE fez um teste de medição de velocidade da Internet, utilizando o velocímetro do site “Minha Conexão”. Após as avaliações, verificamos quais operadoras apresentaram limites fora da faixa estabelecida pela Anatel.

Dos participantes analisados, 60% tiveram problemas com a velocidade instantânea e não estavam de acordo com o regulamento da Anatel.

Averiguando a média das velocidades avaliadas, 40% das análises apresentaram problemas com o acesso da Internet contratado.

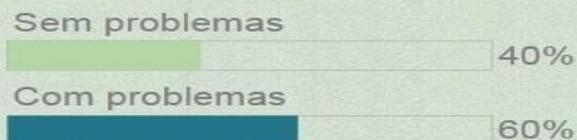
Por fim, analisamos todos os participantes do estudo com os problemas de velocidade média e instantânea. A conclusão? Apenas 27% dos fornecedores estavam de acordo com a lei.

Resultados do teste

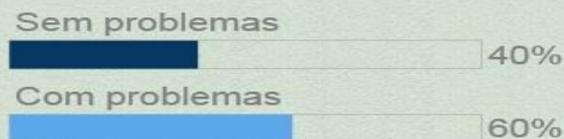
Velocidade da Internet

Confira os resultados do teste

Velocidade instantânea



Velocidade média



Velocidade média e/ou instantânea



Mas foi em 2015...

A realidade parece não ter mudado muito.

Esta notícia foi publicada pela TELE.SÍNTESE em março último:

VELOCIDADE MÉDIA DE CONEXÃO À INTERNET NO PAÍS É DE 4,1 MBPS

Estudo da Akamai coloca o Brasil na 88ª colocação do ranking mundial de velocidade de conexão.

Nos últimos anos, a PROTESTE tem se mobilizado para que este quadro mude. Fez tuitaço, entrou na Justiça, tem lutado contra o bloqueio da Internet fixa.



A conferir...



Ministro da Defesa recebe, na França, Satélite brasileiro que será lançado no próximo ano

Cannes, França, 1º/12/2016 – Em 2017, o Brasil contará com um novo sistema de comunicação por satélite, capaz de abrigar o tráfego de informações das Forças Armadas e **ainda permitir a ampliação da banda larga, tornando possível, desta forma, o acesso mais rápido e eficaz à Internet para brasileiros de regiões longínquas.**

Em Cannes, ministro da Defesa diz que Satélite está pronto e que, quando for lançado em órbita, em 2017, terá a função civil, que é levar a banda larga a todos os brasileiros.



Telefonia fixa

Mudança de regras preocupa



Estamos preocupados com o projeto de lei que tramita na Câmara, com apoio do governo federal, que poderá mudar a forma como a telefonia fixa é prestada.

Seria o sinal verde para que as empresas concessionárias migrassem do regime público para o privado.

Elas se desobrigariam, assim, de cumprir metas de universalização e de continuidade previstas em contrato.

A Anatel apoiou publicamente este projeto, o que não nos surpreende.

Tememos que as operadoras, livres dos compromissos com metas e à vontade para fixar tarifas, decidam atuar somente em mercados mais rentáveis, em grandes cidades que concentram população de renda mais alta.

A PROTESTE é contra este projeto, que reduziria a capacidade reguladora do Estado e deixaria grandes segmentos da população desprotegida em cobertura de telefonia fixa, tarifas e serviços.



TV por assinatura

Mercado exige atenção

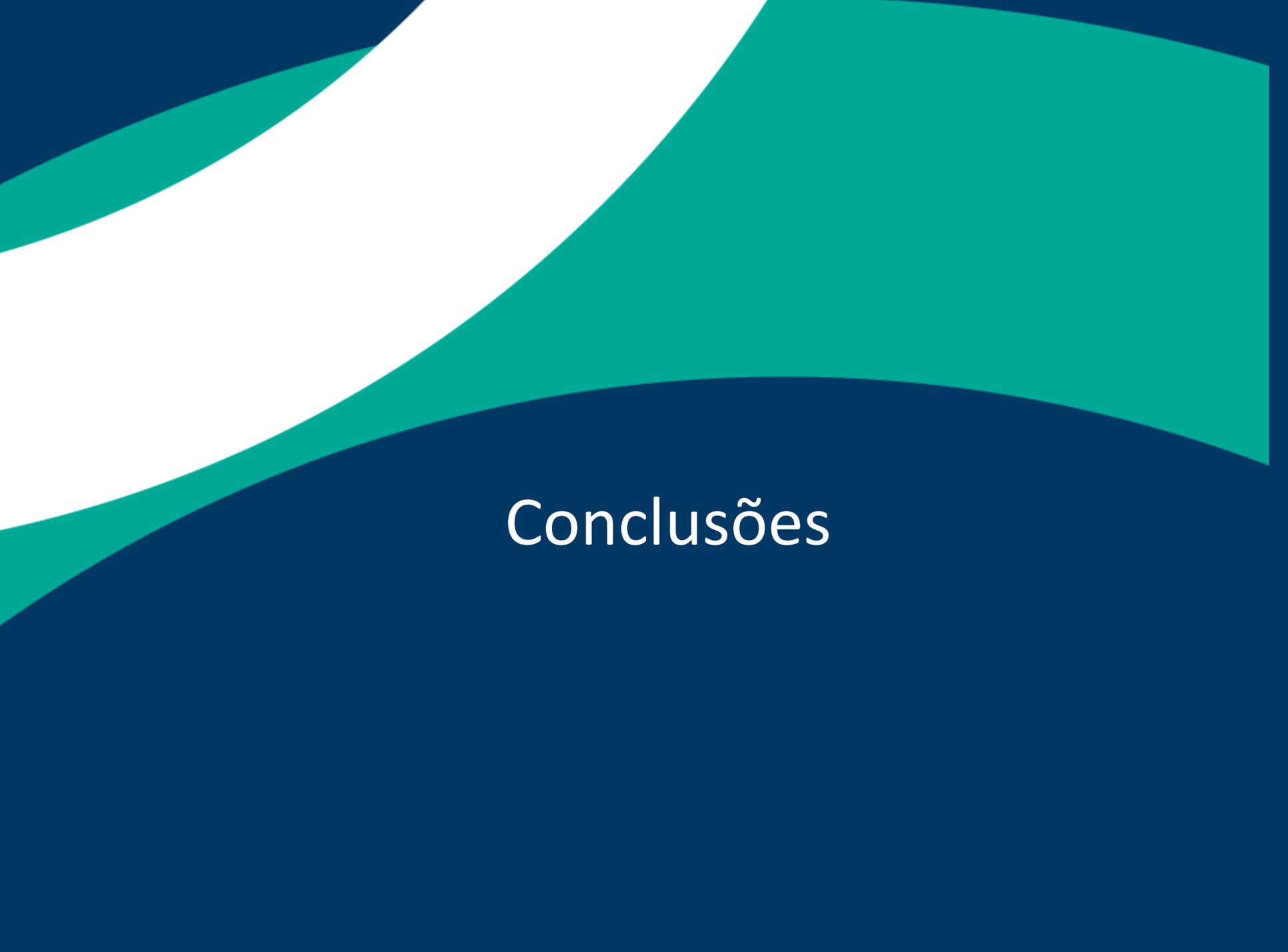
Há uma evidente disparidade no índice de domicílios com TV paga no Brasil. No Distrito Federal, segundo dados da Anatel, em outubro, 53,12% dos lares tinham TV por assinatura. Em São Paulo, 48,72%; no Rio de Janeiro, 41,77%; no Rio Grande do Sul, 31,30%.

Já no Piauí, eram apenas 8,42%; e 8,73% no Maranhão. Mais de 27% dos domicílios do país têm este serviço.

Temos de ficar atentos à qualidade da prestação de serviços, à venda casada (pacotes com TV paga, acesso à banda larga e telefone) e cobrar ampliação de ofertas de canais. Hoje, as grades têm vários canais que não interessam ao consumidor, que têm de contratar planos caros para ver o que desejam.

Uma notícia positiva: segundo dados da Anatel no final do mês passado, a maior diminuição de reclamações de consumidores de telecomunicações ocorreu na TV por assinatura: -11,5% (56,8 mil a menos).

Esperamos que esta tendência se consolide nos próximos levantamentos.



Conclusões

Resumo Telecomunicações

- Mercado de celulares volta a crescer, mas houve queda expressiva de linhas em função da crise econômica e do desemprego.
- Serviços são caros e ainda não têm a qualidade esperada.
- Telecomunicações são hipertributadas para ajudar a cobrir buracos de orçamento dos governos.
- Roaming não faz mais sentido, mas onera consumidor.
- Bloqueios a aplicativos como WhatsApp não podem ser tolerados.
- Bilhões do FUST e do FUNTTEL não se transformam em desenvolvimento da área.
- Estamos atrasados em telefonia e velocidade de acesso à banda larga.
- Projeto em tramitação na Câmara seria retrocesso em telefonia fixa.

Obrigada pela atenção!

Site www.proteste.org.br

e-mail: midolci@proteste.org.br

**Maria Inês Dolci
Coordenadora Institucional**



PROTESTE!
A NOSSA VOZ IMPÕE RESPEITO