



Legislação obriga empresas a discriminar ligações telefônicas

16/06/2004

Há muito tempo constitui-se direito do consumidor saber o que está pagando, porque está pagando, quanto está pagando e como deve ser pago, tudo de forma transparente e precisa. Também há mais de 13 anos é dever do prestador de serviços ou fornecedor de produtos esclarecer ao consumidor, de forma clara e satisfatória, tudo sobre o serviço ou produto que propôs prestar ou fornecer.

Isso porque na relação de consumo não existe supremacia de uma parte sobre a outra, independentemente da natureza jurídica ou classe social, seja pessoa física ou jurídica, concessionária de serviço público ou não, rica ou pobre etc.

Em suma, no caso das discriminações de ligações locais, são as concessionárias de telefonia quem devem avançar no tempo para cumprir a vontade da lei, não a lei retroagir no tempo para satisfazer interesses maléficos ao consumidor, e conseqüentemente, a toda a sociedade.

Revela-se totalmente possível juridicamente e deve ser cumprido pelas concessionárias a discriminação dos pulsos locais, por estar expressamente previsto em lei, regulamentos específicos e normas aplicáveis ao serviço, *in verbis*:

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR – LEI 8.078/90

Art. 6º – São direitos básicos do consumidor:

(...)

III – a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como os riscos que apresentem;

Art. 31 – A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas em língua portuguesa sobre suas características, qualidades, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

LEI DE TELECOMUNICAÇÕES – LEI 9.472/97

Art. 3º O usuário de serviços de telecomunicações tem direito:

(...)

IV – à informação adequada sobre as condições de prestação dos serviços, suas tarifas e preços;

CONTRATO DE CONCESSÃO – PBOG/SPB N.º 51/98 – ANATEL

Cláusula 10.6 – Os documentos de cobrança emitidos pela Concessionária deverão ser apresentados de maneira detalhada, clara e explicativa, indevassável e deverão discriminar o tipo e a quantidade de cada serviço prestado ao assinante, na forma da regulamentação.

ANATEL – RESOLUÇÃO N.º 85/98 – Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC)

Art. 12. O usuário do STFC tem direito:

(...)

IV – à informação adequada sobre condições de prestação do serviço, em suas várias modalidades, facilidades e comodidades adicionais, suas tarifas ou preços.

Art. 54. O documento de cobrança apresentado pela Prestadora ao Assinante deve corresponder a 30 (trinta) dias de prestação de serviço, e deve discriminar, de maneira detalhada, clara e explicativa, todo e qualquer registro relacionado à prestação do serviço no período, os descontos concedidos, impostos e eventuais encargos, conforme regulamentação específica.

ANATEL – ATO N.º 2.372/99 – Extrato do Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado, em seus itens:

6 – O Usuário do STFC tem direito:

(...)

6.4 – à informação adequada sobre condições de prestação do serviço, em suas várias modalidades, facilidades e comodidades adicionais, suas tarifas ou preços.

39 – O documento de cobrança apresentado pela Prestadora ao Assinante deve corresponder a 30 (trinta) dias de prestação de serviço, e deve discriminar, de maneira detalhada, clara e explicativa, todo e qualquer registro relacionado à prestação do serviço no período, os descontos concedidos, impostos e eventuais encargos, conforme regulamentação específica.

As concessionárias de telefonia, face à especificidade da matéria, desconsideram a interpretação ou por conveniência desconhecem a legislação sobre o assunto, mas nos termos do art. 3º da LICC, *in verbis*: “ninguém se escusa de cumprir a lei, alegando que não a conhece”. Impende observar que constituem crimes contra a relação de consumo omitir informação adequada e clara sobre especificação correta de quantidade, art. 66 do CDC, *in verbis*: “fazer afirmação falsa ou enganosa, ou **omitir informação relevante sobre a natureza, característica, qualidade, quantidade, segurança, desempenho, durabilidade, preço ou garantia de produtos ou serviços**. Pena – Detenção de três meses a um ano e multa”.

Concluindo, em recente decisão sobre: Direito à informação. Ligações telefônicas. Discriminação nas contas, mais uma vez se fez cumprir a legislação.

No Agravo de Instrumento impetrado pela TELESC S/A – Brasil Telecom S/A x Ministério Público Federal, foi mantido no mérito a antecipação dos efeitos da tutela, o posicionamento do Tribunal Regional Federal da 4ª Região, através do rel. para o acórdão Des. Fed. Valdemar Capeletti: “(...) no que diz respeito ao fundado receio da dano irreparável ou de difícil



reparação, há de ficar registrado que o simples fato de o fornecedor, no caso a Brasil Telecom S/A, periódica e reiteradamente (a cada mês), deixar de oferecer aos usuários a adequada informação, dever que é seu, representa, per si, dano irreparável. Isso porque, além de eventuais repercussões financeiras, quiçá desfavoráveis aos usuários (sem meios de revertê-las), a simples violação aos direitos básicos do consumidor, cuja proteção tem expressa previsão constitucional, não pode ser encarada com não danoso ou relevável”. “Portanto, vislumbro, aqui, os elementos ensejadores da antecipação dos efeitos da tutela requerida pelo Ministério Público e deferida pelo Juízo a quo, não encontrando razões que impilam, ab initio, sua revogação/reforma”.

Fonte: https://conjur.jumps.com.br/2004-jun-16/legislacao_obriga_empresas_discriminar_ligacoes_telefonicas/