



Telefônica deve detalhar números de telefones em conta

26/10/2006

A Telefônica está obrigada a implantar, em 120 dias, o sistema que possibilite o detalhamento dos números de telefones discados, com dia, hora e duração das ligações efetuadas. A decisão é da juíza Maria Lúcia Ribeiro de Castro Pizzotti Mendes, da 32ª Vara Cível de São Paulo. Cabe recurso.

A decisão alcança também as empresas Companhia Telefônica da Borda do Campo e Centrais Telefônicas de Ribeirão Preto. A Ação Civil Pública foi movida pela Pro Teste Associação Brasileira de Defesa do Consumidor. De acordo com a associação, os 12 milhões de consumidores com telefone fixo já podem solicitar a conta discriminada. Isso porque, por se tratar de Ação Civil Pública, a sentença produz efeito imediato. Se as empresas de telefonia não atenderem o pedido, terão de pagar R\$ 50 para o assinante, como multa. A determinação é da mesma juíza.

A ação movida pela Pro Teste foi baseada no Código de Defesa do Consumidor e na Lei Geral das Telecomunicações que asseguram ao consumidor o direito à informação pelo serviço prestado, preços e tarifas, que são cobradas em sistema de caixa preta pelas empresas de telefonia fixa.

Leia a íntegra da sentença

Varas Cíveis Centrais 32ª Vara Cível

583.00.2003.090094-1/000000-000 - nº ordem 1462/2003 - Ação Civil Pública - PRO TESTE - ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE DEFESA DO CONSUMIDOR X TELESP - TELEFÔNICA DE SÃO PAULO - Isto posto, julgo procedente a presente Ação Civil Pública, para condenar a ré a implantar, em 120 dias a contar da publicação desta decisão, sistema técnico de tarifação e cobrança de chamadas locais realizadas para telefones fixos, discriminado, em cada uma delas, da data, horário e locais da mesma, o tempo de duração de cada uma e o número chamado individualmente, sob pena de multa diária de R\$ 10,00 em favor de cada consumidor, por se tratar de ação civil pública, em caso de descumprimento da presente decisão, o que faço nos termos dos artigos 6º.

Inciso III, 46 e 52, todos do Código de Defesa do Consumidor, do artigo 7º., inciso X do Decreto n. 4.733/2.003, e da Resolução n. 423/2.005 da Anatel.

Ainda, condeno a ré ao pagamento das custas e despesas processuais, incluindo nestas os honorários periciais, bem como, aos honorários advocatícios de 20% sobre o valor dado à causa, devendo a verba sucumbencial ora fixada ser corrigida nos termos da Lei n. 6.899/81. Valor do preparo: R\$231,25 mais R\$20,96 por volume de autos referente a porte de remessa e retorno. - ADV FLAVIA LEFEVRE GUIMARAES OAB/SP 124443 - ADV CID FLAQUER SCARTEZZINI



FILHO OAB/SP 101970 – ADV DANIEL GRANDESSO DOS SANTOS OAB/S

Pro Teste – Associação Brasileira de Defesa do Consumidor ajuizou Ação Civil Pública, com pedido de liminar, sob o rito ordinário, contra Telesp – Telefônica de São Paulo e CETERP – Centrais Telefônicas de Ribeirão Preto alegando, inicialmente, que a relação contratual firmada entre as concessionárias de serviços públicos e o consumidor, envolvem direitos difusos e, por isso, ensejam a discussão judicial por meio de ação coletiva, na forma intentada.

E, no mérito, sustentou que em virtude do incalculável número de reclamações de consumidores, deduzidas administrativa e judicialmente, acerca das cobranças de pulsos, alegadamente abusivas, entende a autora que tal situação é ensejada, especialmente, pelo fato de que o consumidor, muitas vezes, não entende o porque dos valores cobrados e, principalmente, de quantas e de quais ligações decorrem eles; e, por conta disso, questionam a cobrança e acabam incorrendo em débito, ou interpondo ações judiciais para discutir as cobranças não entendidas, pela medição de pulsos não especificados nas contas telefônicas de cobrança.

Assim, postulou a autora que as contas fossem discriminadas, contendo nas mesmas as ligações efetuadas e o número de pulsos de cada uma delas, para melhor conferência e controle dos consumidores representados, genericamente, pela associação autora. Ainda na inicial, foi postulada a concessão de liminar, para antecipação da tutela ao final pretendida.

Concedida a liminar nos termos requeridos, foi a empresa requerida citada regularmente, tendo contestado o feito alegando, preliminarmente, que haveria litispendência com outra ação interposta perante a r. 37ª. Vara Cível Central, com o mesmo objeto, e tendo como requerente o IDEC – Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor; ainda em preliminar, sustentou a requerida que a inicial seria inepta, pois não teria a autor apresentado nenhum elemento que demonstrasse a existência fática de alguma lesão ao assinante, praticada pela ré, pois esta cumpriria integralmente as normas da ANATEL, sua agência reguladora.

Também em sede de preliminar, sustenta a ré que a autora não tem interesse processual, visto que sua pretensão seria subjetiva, já que não conta com suporte legal a sua pretensão. Ainda em preliminar, aduziu que a competência para o julgamento desta lide é da Justiça Federal, vez que a exploração dos serviços de telecomunicações, é de competência da União, que o faz por meio de empresas privadas.

Em síntese, quanto ao mérito, alegou a ré que o pedido deduzido é inviável, pois seria impossível de ser atendido pela ré em vista do grande número de consumidores, não havendo, por isso, tempo hábil para que, a cada mês, todos os consumidores sejam esclarecidos acerca do detalhamento de suas respectivas contas telefônicas. Também, entende a requerida que não há em seu procedimento, ofensa ao direito de informação.

Ainda tangente ao mérito, afirmou a requerida que em sendo uma empresa de exploração de serviço telefônico fixo comutado, o qual se dividiria em duas modalidades, quais sejam, a de telefonia para longa distância e a para ligações locais. Da mesma forma, refutando o mérito, a

requerida alegou que cumpre integralmente tudo o que disciplina a Anatel, e que já oferece aos assinantes os seguintes serviços: a quantificação dos pulsos utilizados, o período referido, o valor da assinatura, a descrição dos serviços contratados pelo assinante, as chamadas recebidas a cobrar, as chamadas a celulares e as chamadas a longa distância.

Por fim, a requerida apresentou, tecnicamente, a forma pela qual é feita a contagem dos pulsos das ligações realizadas por seus assinantes. Por fim, asseverou que seria impossível o atendimento do pedido inicial, uma vez que os equipamentos em operação não possibilitam o detalhamento sugerido. Após a apresentação da réplica, as partes especificaram as suas respectivas provas, tendo o feito sido saneado às folhas 682 dos autos, ocasião em que foram rejeitadas todas as preliminares suscitadas, tendo sido deferida a prova pericial de engenharia de telefonia então requerida.

Na sequência, o laudo pericial foi acostado aos autos às folhas 730/794 do feito, após o que, ambas as partes apresentaram os seus respectivos memoriais. Relatados, passo a decidir. Iniciada a presente demanda, discutiu-se muito, quando do estabelecimento da controvérsia, acerca da capacidade técnica da ré em atender-se ao solicitado na inicial, sob o argumento de que o pedido deduzido nesta lide era pragmaticamente inviável.

E, antes de refutar o mérito em sua peça de defesa, a requerida aduziu inúmeras questões preliminares que vieram a ser integralmente rejeitadas, remanescendo para a decisão final, a análise justamente da alegação de inviabilidade e impossibilidade técnica de cumprir-se o pretendido pela autora. Entretanto, tal inviabilidade restou improzada, logrando-se comprovar nestes autos justamente o inverso, qual seja, que há condições técnicas de se operacionalizar o controle de ligações e relaciona-los nas contas enviadas aos assinantes, inclusive porque, atualmente, em virtude de Resolução Federal, já há determinação administrativa da agência fiscalizadora da ré nesse sentido.

Mas, não é o caso de declarar-se a perda do objeto da demanda, como pretendeu a requerida em suas últimas razões esposadas. Isto porque, a falta de interesse de agir não ocorreu, ainda que de forma superveniente, como perda do objeto da demanda, como sustentou a ré, pois ainda que a resolução federal haja determinado que em havendo questionamento por parte do consumidor assinante, a respeito da conta de telefone emitida para fins de cobrança, deverá a ré proceder ao delineamento das ligações daquele período impugnado, para conferência pelo consumidor do serviço prestado pela ré, esta determinação federal não abrange todo o pedido deduzido na demanda.

E assim entendo, pois ao analisar o mérito da defesa da ré, se percebe que além de suscitar um grande número de preliminares, alegou que o pedido da autora seria inviável de cumprimento, pois, não seria exequível operacionalmente qualquer determinação de discriminação da conta telefônica no que tange aos pulsos cobrados em decorrência de chamadas locais, para telefones fixos. Mas, estranhamente, com o advento da resolução que lhe impôs tal ônus, a requerida passou a cumpri-lo, tornando exequível o que, ao contestar a ação, afirmou, peremptoriamente, ser inviável tecnicamente.

Ora, assim procedendo, a ré refutou inadequadamente o mérito, por argumentos fáticos que, ao longo da lide, foram derrubados, pois, aquilo que afirmou não poder cumprir por impedimento estrutural, acabou por ser compelida a fazê-lo e o fez, exatamente o que se postulava na inicial. Da mesma forma como entendi quando concedi a liminar postulada, que a ré estava tolhendo o direito à informação previsto pela Lei Consumerista, através do qual, todo o consumidor tem o direito de saber, detalhadamente, qual o serviço prestado, quantitativamente descrito, e com o respectivo valor pelo tempo e forma desse serviço executado pela prestadora concessionária, até para que possa aferir o seu custo, mensurar o respectivo gasto com o mesmo, e dosá-lo melhor, entendendo nesta fase processual que a ré deveria, desde logo, desde o ajuizamento da ação, ter se comprometido a quantificar as ligações locais, elencá-las em separado, mas não o fez, negando veementemente tal possibilidade, que no decorrer da lide, por força do advento de nova resolução administrativa, acabou a ré colocando em prático o que neta ação se postula.A

liás, a própria perícia comprovou que embora a ré tenha alegado impossibilidade técnica em atender ao pedido da autora, já na perícia realizada, antes mesmo do advento da resolução em questão, restou comprovado que era possível a adotar as mesmas medidas utilizadas por ela para com as ligações internacionais e para celulares.

Outro aspecto relevante a ser ressaltado, e que também se depreende do laudo pericial elaborado, é o relativo aos alegados altos custos da operacionalização do sistema explicativo das ligações realizadas, o que demonstra que, em verdade, conforme constatado às folhas 743 do laudo pericial, a ré se negaria a discriminar os pulsos nas faturas, porque isso implicaria em custos adicionais para ela, tendo, inclusive, apresentado dados de vultuosa receita para tanto, o que mais uma vez deixou claro que a ré negou a verdade ao contestar a lide, porque afirmou que seria inviável impor-se o sistema de cobrança pretendido pela autora, mas na verdade, não queria a ré assumir tal forma de confecção da fatura mensal, para não aumentar, sobremaneira seus custos, como ela própria afirmou e restou comprovado pela perícia judicial.

Assim, durante o curso da lide, a resolução n. 85 da Anatel acolheu as razões de mérito da autora, e determinou, em seu artigo 54 que a cobrança apresentada ao assinante pela prestadora, deverá discriminar, de maneira detalhada, clara, explicativa, todo e qualquer registro relacionado à prestação do serviço no período cobrado, o que demonstra, incontestavelmente, a procedência do pedido.

Evidentemente, o princípio da informação regido pelo Código de Defesa do Consumidor, tem o condão de proteger o consumidor, na medida em que lhe dá o direito de conhecer os detalhes e especificidades do serviço efetuado, sob pena de declarar-se questionável a cobrança decorrente do mesmo, mas tem também, o intuito de trazer equilíbrio e transparência para a relação consumerista que, se prestada a contento e sem questionamentos, levará à satisfação do consumidor e ao adimplemento do pagamento devido ao prestador de serviços, que são os objetivos mútuos e precípuos de toda relação de consumo.

Mas, “contrario sensu”, em havendo dúvidas quanto ao detalhamento do serviço e do respectivo preço, haverá, por parte do consumidor, a impugnação e eventual inadimplemento, que trazem



insegurança para ambas as partes de tal relação contratual. Desta forma, quanto mais informativo, descritivo e delineado for o serviço, melhor será a satisfação de ambos os direitos das partes envolvidas, o que leva à conclusão de que, desde sempre, deveria a ré ter cumprido o princípio da informação consagrado, e em caso de questionamento da quantificação dos pulsos pelo assinante, apresentar a conta de forma discriminada.

Outro aspecto abordado na lide, e bem apreciado pela perícia judicial, é aquele pertinente à questão da dosagem da ligação, ou seja, da medição do tempo de duração da ligação local, que no caso, não era feita por minutos, mas por pulsos, o que também dificultava a quantificação pelo assinante, e que segundo o perito judicial, poderia ser feito por minutos, mediante singela alteração na forma de computar as ligações bilhetadas, também utilizando-se do arquivo denominado Matriz de Tarifação, no qual constam valores referentes a um minuto de conversação.

E outro questionamento apresentado na inicial, e que demonstrava haver dificuldade para o consumidor em localizar a sua chamada, já que os pulsos eram cobrados globalmente, em decorrência de uma somatória geral, evidenciam que o princípio do direito à informação também esta sendo desatendido, e que conforme identifica o perito judicial, poderia ser resolvido, identificando-se o aparelho que originou a chamada, por um identificador automático de número, mais o número do telefone chamado, a data e horário e a duração da referida ligação, o que, em sendo computado e apresentado ao consumidor, como o é nas ligações DDD, internacionais e para telefones celulares, torna líquida e clara a conta de cobrança enviada pela ré mensalmente.

Ainda, anoto que o quesito número 05, respondido às folhas 764 dos autos, esclarece todo o processamento da cobrança que se pode viabilizar por meio do bilhetador automático, o qual grava magneticamente o registro de uma chamada, o que viabiliza o atendimento do pedido inicial. Outro dado prático e que se faz relevante destacar, é o de que se depreende das declarações da própria ré de folhas 822 dos autos, que ela já disporia de centrais adequadas à medição por minuto, o que leva à imposição da obrigação postulada nesta lide, imediatamente.

Por fim, ressalto que, inobstante o advento da Resolução supra referida, e da disposição do Decreto n. 4.733/2.003, que há muito já especifica a forma discriminada de tarifação para chamadas locais para telefones fixos, e considerando que até momento não foram pragmatizadas, o que, aliás, demonstra que a lide não perdeu o objeto, determino que se cumpra o necessário para que a ré viabilize a nova sistemática de cobrança do custo das ligações locais, discriminadamente, operacionalizando o sistema para tanto. Tangente à postulação deduzida em sede de antecipação de tutela, é de se ver que quando da concessão da liminar, entendeu por bem este Juízo de antecipar a tutela pretendida, para determinar que a ré, em cinco dias, viabilizasse a cobrança na forma postulada.

Entretanto, revogou-se, em se de agravo, a decisão impugnada, determinando, a Egrégia Segunda Instância que a decisão recorrida teria seus efeitos cassados, até o julgamento do mérito da causa, que ora se dá, por entender que a mudança repentina, poderia causar uma



alteração sistemática de difícil exequibilidade à época, fato este, como reiteradamente destacado nesta fundamentação, alterado no decorrer da lide, o que justifica a nova apreciação do pedido de antecipação de tutela, até porque, a Colenda Câmara postergou a apreciação da questão, quando do julgamento final da lide.

Assim, passo a reapreciar o pedido inicialmente deduzido em sede de concessão antecipatória da tutela pretendida, para conceder a liminar, de forma parcial ao que fora postulado, e não só utilizando o poder geral de cautela do Juiz, mas analisando a prova técnica produzida nestes autos, a alteração sistemática por força de nova regulamentação normativa, e a conclusão pericial de que o sistema pretendido pela autora é pragmaticamente viável. Ademais, caberá ao Juiz do feito, em caso de alteração fática no curso da lide, reapreciar o pedido de liminar, o que, no presente caso, indubitavelmente se justifica.

Diante disto, concedo a liminar pedida em forma de antecipação de tutela, para determinar que a ré, em dez dias a contar da impugnação apresentada pelo consumidor assinante, apresente a conta mensal relativa ao período questionado, delineando todas as ligações realizadas, e discriminando as ligações efetuadas para telefones fixos, por tempo de duração, local, data, horário e número de telefones utilizados, data da chamada, sob pena de multa diária de R\$ 50,00 em favor de cada assinante que formalize sua impugnação, em caso de descumprimento desta liminar, o que faço com fundamento nos termos do artigo 273, parágrafo 2º. do Código de Processo Civil.

Assim, passo à parte dispositiva desta decisão. Isto posto, julgo procedente a presente Ação Civil Pública, para condenar a ré a implantar, em 120 dias a contar da publicação desta decisão, sistema técnico de tarifação e cobrança de chamadas locais realizadas para telefones fixos, discriminado, em cada uma delas, da data, horário e locais da mesma, o tempo de duração de cada uma e o número chamado individualmente, sob pena de multa diária de R\$ 10,00 em favor de cada consumidor, por se tratar de ação civil pública, em caso de descumprimento da presente decisão, o que faço nos termos dos artigos 6º. Inciso III, 46 e 52, todos do Código de Defesa do Consumidor, do artigo 7º., inciso X do Decreto n. 4.733/2.003, e da Resolução n. 423/2.005 da Anatel.

Ainda, condeno a ré ao pagamento das custas e despesas processuais, incluindo nestas os honorários periciais, bem como, aos honorários advocatícios de 20% sobre o valor dado à causa, devendo a verba sucumbencial ora fixada ser corrigida nos termos da Lei n. 6.899/81. P.R.I.C. São Paulo, 10 de outubro de 2.006. MARIA LÚCIA RIBEIRO DE CASTRO PIZZOTTI MENDES
JUÍZA DE DIREITO

Fonte: https://conjur.jumps.com.br/2006-out-26/telefonica_detalhar_numeros_telefones_conta/