



Cabe ao poder público controlar os abusos da telefonia

09/07/2007

A fidelidade é uma das condições mais polêmicas e mais abusivas imposta pelas empresas na prestação dos serviços de telecomunicações. A manutenção da clientela atual, juntamente com a busca de maior número de usuários, desenfreada luta para desestabilizar a concorrente e aumentar os lucros, transforma a caça ao consumidor em verdadeira guerra.

Além da fidelidade, as operadoras oferecem outras “vantagens”, a exemplo do programa de pontos, destinadas a premiar o cliente que mais usa seus serviços.

Na celebração do contrato, o consumidor não obtém maiores informações sobre o significado da fidelidade, nem há qualquer destaque para a cláusula, e, como não lhe é fornecido o contrato, só poderá avaliar os efeitos da vinculação obrigatória, quando sentir necessidade de trocar de operadora.

A fidelidade atinge consumidores de todos os níveis, os de baixa e os de alta renda; como há maior número de usuários com menores recursos são estes os mais prejudicados; todos, de forma corriqueira, são forçados a assinar em contrato com a cláusula abusiva.

A fidelidade não comporta exceção, pois a ocorrência de furto, roubo, clonagem, dificuldades com o sinal ou outras insatisfações do cliente com o serviço prestado não servem para justificar a rescisão sem altos encargos. Mesmo se aceita a penalidade, justificada pela empresa com o argumento de que subsidia a compra do aparelho, o valor da multa não pode ser superior ao do aparelho oferecido como “brinde”; indispensável redução correspondente ao tempo decorrido de uso do aparelho.

Normalmente, entretanto, o contrato não prevê esta diminuição de valor e o consumidor aceita. Se não buscar o judiciário, é obrigado a se submeter à cláusula da forma que é redigida pela operadora. Afinal, trata-se de contrato de adesão.

Esta condição adesiva e abusiva implica em tornar o consumidor refém dos serviços e viola seu direito, porque restringe a concorrência, impede a busca de empresa que ofereça maiores vantagens; além disto, é cláusula que implica em onerosidade excessiva.

A fidelidade é arma que transforma em “catividade”, pois o furto ou a perda do telefone, o mau serviço, causas impeditivas de uso da linha, no conceito da empresa, não são motivos suficientes para evitar pagamento por serviço não prestado.

A telecomunicação é encargo do poder público, que, mediante autorização ou concessão, transfere a atividade para a empresa privada; esta delegação, não retira das autoridades o dever de fiscalizar referidas empresas e proibir abusos em desrespeito ao direito do consumidor.



Mais comum a cláusula de fidelidade pelo prazo máximo de 12 meses, mas há empresas que fixam este tempo em até 36 meses.

Tramita na Câmara dos Deputados Projeto de Lei 7.652/06, de autoria do deputado professor Irapuan Teixeira, dispondo “sobre a proibição de inserção de cláusulas de fidelidade nos contratos de prestação de serviços de telefonia móvel e fixa”. Enquanto o projeto não se transforma em lei, os consumidores devem buscar o judiciário para questionar a abusividade que não é impedida pela Anatel.

A Anatel, que não tem demonstrado maiores cuidados com respeito ao direito do consumidor, estabeleceu norma, através do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal (SMP); no artigo 6º, dispõe que os direitos dos usuários implicam em:

I – liberdade de escolha de sua prestadora;

IV – suspensão ou interrupção do serviço prestado, pelo prazo de até 180 dias, quando solicitar”.

Se o consumidor reclama má prestação de serviço, é evidente que não pode continuar preso ao contrato, cabível, portanto, a rescisão, sem qualquer sanção, na forma do artigo 20 da lei consumerista. É assegurado ao consumidor o direito de mudar de operadora e a imposição da fidelidade fere vários dispositivos entre os quais o inciso I, artigo 39, do CDC.

Quando o usuário busca o cancelamento do contrato passa por verdadeiro suplício, porque a hipótese é simplesmente inadmitida pelos atendentes do sistema. O cliente não tem opção: a busca de esclarecimento, qualquer reclamação, eventual suspensão ou pretensão de cancelamento do contrato só pode ser feita através do sistema *callcenter* ou internet. A dificuldade é tamanha que eventual pedido por escrito de cancelamento merece resposta com a orientação para buscar o atendimento telefônico.

As informações sempre se voltam para este meio e no número não se chega à conclusão alguma, porque o atendente luta para não permitir a rescisão contratual. Mantida a pretensão de cancelamento, o atendente transfere a ligação para outra área, “setor de qualidade”, setor de retenção”, e aí nova sessão de convencimento acontece. Na verdade, o serviço funciona, porque o percentual de convencimento situa-se em 85%. A ruptura do contrato pode causar aborrecimentos, tal como negatização do nome do usuário.

O princípio da onerosidade excessiva é previsto no CDC, inciso V, artigo 6º, incluído entre os direitos básicos do consumidor, para permitir a “modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas”. Adiante, o inciso IV, artigo 51, considera nulas de pleno direito as cláusulas “que estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa fé ou equidade”; o inciso II, parágrafo 1º, do mesmo dispositivo presume exagerada a vantagem que “se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e o conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso”.



Também o Código Civil de 2002, artigo 478, autoriza a “resolução do contrato”, diante da vantagem exagerada e onerosidade excessiva e frente a acontecimentos extraordinárias e imprevisíveis.

Considerando todas as dificuldades expostas, inclusive o fato de a empresa não aceitar pedido por escrito de cancelamento e não entregar ao consumidor o contrato, resta-lhe servir do Judiciário, ante a omissão da Anatel. O julgador inverterá o ônus da prova, na forma do inciso VIII, artigo 6º, do CDC, e, impedirá o abuso praticado pelas empresas de telecomunicações.

Fonte: https://conjur.jumps.com.br/2007-jul-09/cabe_poder_publico_controlar_abusos_telefonia/