

# Segredos e confusões

Os sites e as centrais de atendimento das operadoras de telefonia móvel informam coisas diferentes sobre os planos de internet 3G. Além disso, omitem condições que podem enganar o consumidor, como a redução drástica da velocidade nos planos ditos “ilimitados”

Os aparelhos tecnológicos estão congregando múltiplas funcionalidades: serviço de voz, acesso a aplicativos, e-mails, vídeos, rádio etc. Mas, enquanto a realidade dos dispositivos é de convergência, as informações prestadas pelas operadoras de telefonia móvel sobre os serviços que oferecem são o oposto. No caso dos planos de internet 3G, há divergências quanto às características observadas nas ofertas no site das empresas e aquelas informadas pelas respectivas centrais de atendimento telefônico. Foi o que constatou a pesquisa realizada pelo Idec em parceria com organizações do Fórum Nacional de Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor (FNECDC) de sete estados. Veja quais são elas no box Como foi feita a pesquisa, na página 17.

O levantamento analisou os planos pré e pós-pagos de banda larga móvel para celular e modem das quatro principais operadoras do país: Claro, Oi, Tim e Vivo. Nos sites, não foi verificada mudança de preço, franquia e velocidade de um estado para o outro, a não ser em promoções específicas. Porém, o mesmo padrão não existe nas centrais de atendimento, que informaram características diferentes em cada lugar. “Na maior parte dos casos, a divergência nas informações prestadas pareceu se dar por confusão do atendente ou omissão de algum pacote ou plano citado em outro estado ou divulgado na página virtual da empresa”, explica a advogada do Idec Veridiana Alimonti, coordenadora da pesquisa.

## SEM LIMITE DE FACHADA

Embora os sites sejam, no geral, uma fonte mais confiável que as centrais de atendimento, as páginas virtuais deixam a desejar no fornecimento de informações importantes para o consumidor sobre o serviço. A situação mais grave diz respeito à redução da velocidade

contratada após o término da franquia de dados. Com exceção da Vivo, as demais operadoras divulgam seus planos como “ilimitados”. “As empresas dão esse nome aos pacotes e planos em que o acesso à internet não é bloqueado após a franquia de dados se esgotar e nem há cobrança por tráfego excedente. Mas eles têm a velocidade reduzida em proporção que, em muitos casos, compromete a navegação”, ressalta Alimonti, lembrando que tal denominação induz o consumidor a erro e pode configurar propaganda enganosa. A Tim, por exemplo, na oferta de seu plano pós-pago Liberty Web Smart, promete que o consumidor pode “navegar à vontade”. No entanto, o plano tem um limite de tráfego de 300 MB; depois disso, a velocidade é reduzida para míseros 50 Kbps. No caso da Claro, não é informado na página dos planos pré para celular sobre a redução da velocidade, apenas na seção de perguntas frequentes (FAQ), mas nem aí é dito quanto será diminuído. Nas páginas para os planos de modem, a Claro se refere ao serviço como “internet ilimitada” com grande destaque. Confira nas tabelas ao longo da reportagem as características dos planos para celular e modem 3G de cada operadora.

As centrais de atendimento não ajudam a entender as restrições. A da Vivo, por exemplo, na ligação feita em São Paulo, informou que a velocidade nos pacotes pré e pós cai para 168 kbps e que o valor do mega excedente no pós-pago é sempre de R\$ 0,10. Já na ligação feita em Mato Grosso do Sul, o atendente disse que a velocidade não é reduzida e nem há cobrança pelo tráfego excedente. Porém, nenhuma delas bate com o que é informado no site: segundo a página, nos pacotes pré-pagos para celular, a navegação é reduzida para 32 kbps; e nos pós-pagos, o preço do MB excedente e a velocidade variam de acordo com o plano. Quanta contradição!

Se a redução da velocidade tende a frustrar as expectativas de quem comprou o serviço anunciado como “ilimitado”, aque-

## COMO FOI FEITA A PESQUISA

Entre maio e agosto, foram analisados os planos pré e pós-pagos de banda larga 3G (modem e pacotes para celular) das quatro principais operadoras móveis do país: Claro, Oi, Tim e Vivo. A pesquisa avaliou os contratos, as ofertas no site e as informações prestadas pelas centrais de atendimento telefônico das empresas em sete estados: Mato Grosso do Sul (MS), Minas Gerais (MG), Pernambuco (PE), Rio Grande do Norte (RN), Rio Grande do Sul (RS), Santa Catarina (SC) e São Paulo (SP). A etapa de ligações para o SAC foi realizada em parceria com organizações do Fórum Nacional de Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor (FNECDC) de cada estado: Associação Brasileira da Cidadania e do Consumidor (ABCCon — MS); Associação de Defesa da Cidadania e do Consumidor (Adecon — PE); Associação das Donas de Casa, dos Consumidores e da Cidadania (Adocon — Tubarão/SC); Centro de Defesa do Consumidor do Rio Grande do Norte (CDC-RN); Fórum Estadual de Defesa do Consumidor (FEDC — RS); Movimento das Donas de Casa e Consumidores de Minas Gerais (MDC-MG); Movimento das Donas de Casa e Consumidores do Rio Grande do Sul (MDC-RS); e Idec (SP).

Não foram avaliados planos especificamente direcionados a tablets ou com pacotes diferenciados de voz e dados para blackberrys e smartphones.

TIM						
		Velocidade	Franquia de dados	Valor do plano*	Velocidade após esgotar a franquia	Custo do tráfego excedente (após esgotar a franquia)
Celular	Pré	Até 300 Kbps**	10 MB/dia	R\$ 0,50/dia que usar	50 Kbps	N.A.
	Pós	Até 1 Mbps***	300 MB	R\$ 29,90/mês que usar	50 Kbps	N.A.
Modem	Pré	Até 1 Mbps**	80 MB/dia	R\$ 1,99/dia que usar	50 Kbps	N.A.
	Pós	Até 1 Mbps	500 MB	R\$ 35,00	100 Kbps	N.A.
			3 GB	R\$ 61,00	200 Kbps	
			10 GB	R\$ 101,00		

\*Quando não especificado, o valor é mensal.

\*\*A empresa condiciona a oferta à contratação do plano de voz Infinity.

\*\*\*A empresa condiciona a oferta à contratação do plano de voz Liberty.

N.A. = não se aplica, pois não há cobrança de tráfego excedente.

les em que há cobrança de tráfego excedente podem trazer prejuízos ao bolso. “O consumo de dados na navegação é muito rápido e isso dificulta o controle. O custo de R\$ 0,40 por MB parece pouco, mas a conta no fim do mês pode assustar o consumidor”, alerta Alimonti. Independentemente do tipo de plano, o cliente tem o direito de ter à sua disposição um recurso para acompanhar, em tempo real, o tráfego de dados ao longo do mês, como determina o regulamento da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) para o setor de telefonia móvel (artigo 62, V). A pesquisa verificou que, no caso da Claro e da Oi, é possível consultar o consumo da franquia de dados pelo site, enquanto a Vivo informa via mensagens de texto. Quanto à Tim, não foi identificada nenhuma ferramenta para isso.

### VARIAÇÃO NÃO INFORMADA

Pelas características técnicas do serviço móvel, é comum que a internet 3G apresente oscilações de sinal, com instabilidades e variação de velocidade da navegação. O problema é que isso não fica claro para o consumidor

## Antes de contratar um plano 3G

- Compare as ofertas das empresas e verifique **quais planos se encaixam em seu perfil de uso**, observando não só o preço e a velocidade, como também a franquia de dados.
- Lembre-se de que o uso do plano de dados em **tablets** ou **notebooks** tendem a **consumir mais franquia** do que a navegação pelo celular, já que, neste, a utilização costuma ser restrita a e-mails, redes sociais e aplicativos.
- Preste atenção às condições do serviço depois de **esgotar a franquia de dados**: se há **redução da velocidade** da conexão, se a utilização da internet é **bloqueada**, se há **cobrança** por tráfego adicional (e qual o seu custo) etc.
- Cheque se **há cobertura 3G** nas áreas em que você mais utilizará o serviço.
- Informe-se sobre as **ferramentas de acompanhamento de tráfego** de dados que a operadora disponibiliza e utilize-as ao longo do mês.
- Lembre-se: você não é obrigado a adquirir o **modem da própria operadora**. Se quiser, pode comprar um aparelho avulso, desde que homologado pela Anatel.
- A **fidelização** em troca da gratuidade ou desconto no preço do modem também deve ser **opcional**.
- Você tem o direito de **suspender o serviço** uma vez ao ano, de 30 a 120 dias, gratuitamente.

VIVO						
		Velocidade	Franquia de dados	Valor do plano*	Velocidade após esgotar a franquia	Custo do tráfego excedente (após esgotar a franquia)
Celular	Pré	Até 1 Mbps	20 MB	R\$ 9,90	32 Kbps	N.A.
			20 MB	R\$ 9,90	32 Kbps	R\$ 3,90/MB
	Pós	Até 1 Mbps	100 MB	R\$ 24,90	32 Kbps	R\$ 0,40/MB
			500 MB	R\$ 59,90	64 Kbps	R\$ 0,10/MB
			2 GB	R\$ 89,90	128 Kbps	
			5 GB	R\$ 119,90	128 Kbps	
10 GB	R\$ 199,90	256 Kbps				
Modem	Pré	Até 1 Mbps	150 MB/dia	R\$ 12,00/dia	128 Kbps	N.A.
			250 MB/semana	R\$ 35,00/semana		
			1 GB/mês	R\$ 130,00/mês		
	Pós	Até 1 Mbps	150 MB	R\$ 29,90	64 Kbps	R\$ 0,40/MB
			250 MB	R\$ 34,90		
			500 MB	R\$ 59,90	128 Kbps	R\$ 0,10/MB
			2 GB	R\$ 89,90		
			5 GB	R\$ 119,90		
10 GB	R\$ 199,90	256 Kbps				

\* Com exceção dos planos Modem Pré, todos os valores são mensais. Nos pós-pagos, há promoções que oferecem desconto de 50% no 2º, 4º e 6º mês para os planos de 2 GB, 5 GB e 10 GB. Dependendo do estado, para o modem, pode haver desconto de 50% da 2ª à 12ª fatura, em meses intercalados, para as franquias de 5 GB e 10 GB. N.A. = não se aplica, pois não há cobrança de tráfego excedente.

na oferta. No site das operadoras, em muitos casos, a única informação na página do plano ou pacote que faz referência à possibilidade de variação de velocidade é o uso do termo “até” (“até 1Mbps”, por exemplo). A explicação mais detalhada costuma ser dada em outra página específica sobre velocidade ou na seção FAQ – as quais nem sempre o consumidor acessa. É o que faz a Vivo, a Claro e a Tim para os planos pós-pagos de modem (nos pré-pagos, não há informação). Quanto aos pacotes para celular da Tim, não há sequer menção à velocidade do plano no site (a informação só consta do regulamento do serviço), quanto mais à possibilidade de oscilação.

Onde sempre se fala da variação de velocidade é nos contratos. Mas isso não é bom. “É comum que as cláusulas pressuponham o conhecimento e a aceitação do consumidor de que a velocidade contratada pode variar, o que leva a uma atenuação da responsabilidade da empresa diante da prestação do serviço”, ressalta Alimonti. “Cláusulas desse tipo são consideradas abusivas nos termos do artigo 51, I, do Código de Defesa do Consumidor, e tornam-se ainda mais graves se combinadas com a omissão dessa informação pela central de atendimento e nos sites das empresas”, completa.

As operadoras deverão adequar os contratos e os anúncios, assim como a própria prestação do serviço em breve, pois, no dia 1º de novembro, entram em vigor as regras do regulamento de qualidade do setor, aprovadas no fim do ano passado, que estabelecem metas de cumprimento da velocidade anunciada.

Parte das normas já começou a valer em maio. Segundo o regulamento, no primeiro ano, as operadoras devem garantir pelo menos 20% da velocidade contratada em 95% dos acessos, e, na média mensal, 60% da velocidade. As metas são gradativas, aumentando a cada ano. As empresas também deverão disponibilizar em seus sites um software para medir a qualidade da conexão.

## Entenda as siglas

### Franquia

- **MB/GB:** Megabyte e Gigabyte, respectivamente. Indicam a quantidade de dados, e têm relação com o “tamanho” dos arquivos. Toda navegação na internet consome dados: baixar uma foto gasta cerca de 1,2 MB; e assistir a vídeos online, em qualidade média, cerca de 5 MB por minuto.

### Velocidade

- **Kbps/Mbps:** Megabit por segundo e Kilobit por segundo, respectivamente. Correspondem à velocidade de transmissão de dados, sendo que 1000 Kbps são equivalentes a 1 Mbps.

OI						
		Velocidade	Franquia de dados	Valor do plano*	Velocidade após esgotar a franquia	Custo do tráfego excedente (após esgotar a franquia)
Celular	Pré	Até 1 Mbps	5 MB/dia	R\$ 0,50/dia que usar	50 Kbps	N.A.
			15 MB/semana	R\$ 2,90/semana		
			30 MB/mês	R\$ 9,90/mês		
	Pós	Até 1 Mbps	30 MB	R\$ 9,90	150 Kbps	N.A.
			50 MB	R\$ 14,90		
			100 MB	R\$ 19,90		
			200 MB	R\$ 29,90		
			500 MB	R\$ 59,90		
1 GB	R\$ 79,90					
2 GB	R\$ 84,90					
Modem	Pré	Não oferece	—	—	—	—
	Pós	Até 1 Mbps	150 MB	R\$ 29,90	150 Kbps	N.A.
			250 MB	R\$ 49,90		
			500 MB**	R\$ 59,90		
			2 GB**	R\$ 84,90		
5 GB**	R\$ 119,90					

\*Quando não especificado, o custo é mensal.

\*\*Os planos com franquia de 500 MB, 2 GB e 5 GB de franquia dão direito ao acesso à internet em todos os hotspots Wi-fi da Oi (chamados Vex).

N.A. = não se aplica, pois não há cobrança de tráfego excedente.

Atenção: de acordo com a Oi, os planos foram alterados em julho, portanto, tais franquias e valores podem não estar mais disponíveis.

CLARO							
		Velocidade	Franquia de dados	Valor do plano*	Velocidade após esgotar a franquia	Custo do tráfego excedente (após esgotar a franquia)	
Celular	Pré	Até 300 Kbps	10 MB/dia	R\$ 0,50/dia que usar	não informa	N.A.	
			150 MB/15 dias	R\$ 6,90/15 dias			
			300 MB/mês	R\$ 11,90/mês			
			Até 300 Kbps**	100 MB	R\$ 22,00		
	Pós	Até 1 Mbps***		300 MB	R\$ 29,90	64 Kbps	N.A.
				500 MB	R\$ 59,90		
				1 GB	R\$ 79,90	128 Kbps	
			5 GB	R\$ 99,90			
Modem	Pré	Até 1 Mbps***	80 MB/dia	R\$ 1,99/dia	64 Kbps	N.A.	
			200 MB/semana	R\$ 19,90/semana	não informa		
			500 MB/15 dias	R\$ 39,90/15 dias			
			1 GB/mês	R\$ 69,90/mês			
	Pós***	Até 1 Mbps***		300 MB	R\$ 29,90	Bloqueia	N.A.****
				500 MB	R\$ 49,90		
				2 GB	R\$ 79,90	128 Kbps	N.A.
			3 GB	R\$ 89,90			
			5 GB	R\$ 119,90			
		10 GB	R\$ 199,90	256 Kbps			

\*Quando não especificado, o valor é mensal. Nos planos a partir de 2 GB de franquia, há desconto de 20% no preço durante 12 meses. Há 20% de desconto também para os clientes que possuem o plano de voz Sob Medida Claro (em todas as franquias).

\*\*Promocionalmente, a Claro oferece para essa franquia o 3G Max, que pode chegar a 6 Mbps.

\*\*\*A operadora diz que a velocidade é de 1 Mbps, mas pode "promocionalmente" chegar a 1,5 Mbps, no caso do modem pré-pago, e a 6 Mbps nos planos pós-pagos (celular e modem).

N.A. = não se aplica, pois não há cobrança de tráfego excedente.

N.A.\*\*\*\* = não se aplica, pois, como o plano é bloqueado, não há cobrança de tráfego excedente. Porém, há possibilidade de contratação de pacotes avulsos.

Não bastasse o risco de instabilidade, o 3G tem o problema de falta de cobertura em algumas regiões. A Resolução 575/11 da Anatel determina que as operadoras disponibilizem em seu site mapas das áreas cobertas, separados por tecnologia (GSM, 3G etc.). Porém, apenas a Claro e a Vivo cumprem a regra. A Tim não fornece o mapa detalhado da área, informando a cobertura por bairro. Do mesmo modo, a Oi só declara se determinado CEP tem cobertura sem apresentar mapa relativo ao endereço. As informações dadas pelas centrais de atendimento sobre cobertura foram quase sempre insatisfatórias.

Além disso, a pesquisa verificou ainda uma falha grave cometida pela Claro e pela Vivo. As duas operadoras não autorizam o uso de aplicações de Voz sobre IP (VoIP), utilizado em programas como o Skype, por exemplo. Contudo, esse tipo de restrição é expressamente proibido pela Resolução 575/11 da Anatel. ■

## Respostas das empresas

O Idec comunicou o resultado da pesquisa às operadoras. Veja o que elas disseram:

- **Claro:** disse que os pontos suscitados pela pesquisa estão sendo avaliados pela empresa, que poderá promover as mudanças necessárias.

- **Oi:** informou que os preços dos planos apurados pelo Idec foram alterados em julho. A operadora reiterou que não cobra taxa de habilitação em nenhum de seus planos e nem pelo tráfego excedente à franquia contratada, procedendo com a redução da velocidade.

- **Tim:** esclareceu que o direcionamento do consumidor a um call center não é feito por localização, mas sim por carteira de clientes. Ou seja, uma mesma central de atendimento pode receber chamadas de clientes de diferentes estados. Com relação à divergência de informações prestadas pela central de atendimento, a empresa considerou que houve falha pontual do atendente. A Tim disse ainda que cumpre, sim, a determinação da Anatel sobre a informação das áreas de cobertura, e que deixou de praticar fidelização, por isso não há informação sobre o assunto nos contratos.

- **Vivo:** alegou que as restrições de uso estão de acordo com a legislação vigente e visam a resguardar os direitos dos próprios consumidores, pois previnem o mau uso.