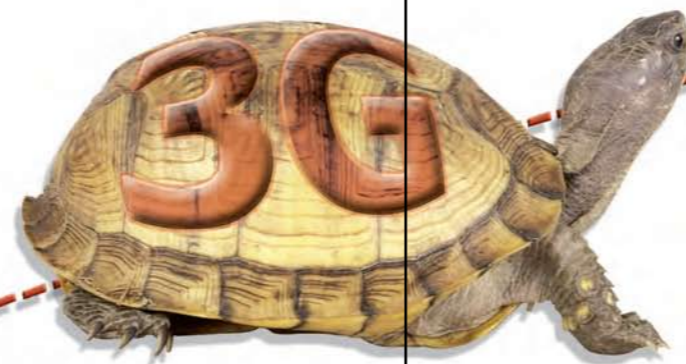


# TERCEIRA GERAÇÃO, armadilhas de primeira



*Pesquisa do Idec com serviços de banda larga móvel detecta que as operadoras são pouco transparentes na oferta de seus produtos. Além disso, os contratos estão cheios de cláusulas abusivas*

**H**á quarenta anos, mensagens foram trocadas entre computadores de duas universidades norte-americanas, o que marcou o início da rede arpanet, embrião da internet. De lá para cá muita coisa evoluiu e o serviço se tornou essencial. Tanto que, para muita gente, a ideia de acessar a rede mundial de computadores em alta velocidade, de qualquer lugar, é bastante atrativa.

Assim, o 3G – serviço de banda larga móvel oferecido por meio da rede de telefonia celular de terceira geração (que dá nome à sigla) – é a menina dos olhos das operadoras de telefonia móvel para seduzir novos consumidores. Levando em conta essa tendência, o Idec pesquisou os serviços da Claro, Oi, TIM e Vivo, a fim de avaliar suas características e ofertas.

Os resultados não foram nada satisfatórios. Muitas condições só são informadas nos contratos, demonstrando a falta

de transparência das propagandas. O serviço prestado pode ser muito aquém da expectativa criada no usuário a partir da publicidade. Com relação à velocidade, por exemplo, as operadoras oferecem um nível, mas não asseguram que ele será atingido ou mantido. Outro problema detectado diz respeito à regulação do serviço. Não existem regras específicas para a internet móvel. O que há são resoluções da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) para a telefonia móvel e para a banda larga “fixa” ou convencional, separadamente. Como o 3G usa a tecnologia de telefonia móvel para prestar o serviço de banda larga, fica a dúvida: quais normas seguir?

Mas uma coisa é certa: independentemente de qualquer norma da Anatel, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) está aí para ser respeitado.

## GATO POR LEBRE

Em novembro do ano passado a REVISTA DO IDEC publicou uma reportagem sobre os serviços de 3G, na qual a dificuldade de conexão, a velocidade aquém da prometida e problemas para cancelar

foram as principais queixas dos usuários de banda larga móvel entrevistados. Na pesquisa atual, o Instituto constatou que os problemas continuam e que a origem da insatisfação dos consumidores pode estar na frustração de receberem um serviço com qualidade muito inferior à prometida.

O levantamento verificou que as operadoras só informam as restrições de uso do serviço no contrato ou no website, que nem sempre são verificados pelo consumidor na hora da compra. Antes, a publicidade já o seduziu e criou expectativas sobre o serviço. “De acordo com o CDC, a publicidade integra a oferta e por isso deve ser cumprida”, destaca Estela Guerrini, advogada do Idec e coordenadora da pesquisa. As promessas de velocidade de conexão são exemplos típicos dos apelos das campanhas publicitárias. No entanto, todas as empresas têm cláusulas contratuais que as eximem da responsabilidade de garantir a velocidade de acor-

do com a oferta. A propaganda da Claro, por exemplo, oferece “velocidade de banda larga, conexão rápida”, mas, no site e no contrato, a empresa diz que só garante 10% da banda contratada.

As empresas alegam que não se responsabilizam por possíveis perdas de velocidade em decorrência de fatores “alheios à sua vontade”, como a distância do usuário em relação à antena da operadora. Outra justificativa recorrente é o número de usuários conectados ao mesmo tempo na mesma região. “Isso nos leva a concluir que as empresas, visando somente o lucro, vendem muito mais do que podem atender, sem ter suporte para atender à demanda”, constata Estela Guerrini. Essas previsões são abusivas, já que o artigo 51 do CDC declara nulas as cláusulas que exoneram ou atenuam a responsabilidade do fornecedor por problemas de qualquer natureza dos produtos e serviços ou que transferem a responsabilidade a

## Como foi feita a pesquisa

De 24 a 26 de agosto foram realizadas pesquisas de caráter exploratório nos websites das empresas Claro, Oi, TIM e Vivo, a fim de observar o grau de transparência das informações disponibilizadas sobre o serviço 3G. Foram analisados também as publicidades veiculadas e os contratos dos planos de banda larga móvel. Não foram considerados os planos para uso de 3G pelo celular.

No dia 26 também foram feitas ligações para os SACs das operadoras, com o intuito de avaliar como as informações são transmitidas ao consumidor e se os atendentes sabem esclarecer as dúvidas de seus clientes.

**A Vivo proíbe o usuário de fazer uploads de grandes arquivos e de utilizar o VoIP, mecanismo que permite a transmissão de voz por meio da internet**



Mais velocidade é uma das promessas da Vivo

terceiros. Assim, mesmo que esteja previsto em contrato, a empresa não pode se abster da responsabilidade pela qualidade do serviço.

A própria Anatel admite que há risco de sobrecarga na rede 3G. Em meados de setembro, o presidente da agência, Ronaldo Sardenberg, divulgou à imprensa que as vendas de banda larga móvel surpreenderam as empresas e o governo, e que se as operadoras continuassem vendendo no mesmo ritmo, teriam problemas com a rede. A agência reguladora recomendou às empresas que “ponham o pé no freio nas vendas” e informou ter criado grupos de trabalho para atuar preventivamente e evitar panes. A REVISTA DO IDEC tentou contato com a Anatel para solicitar esclarecimentos sobre as medidas que está tomando, mas não obteve resposta até o fechamento desta edição.

### RESTRIÇÕES ENCOBERTAS

O usuário de 3G corre o risco de só conhecer as restrições de uso depois de contratar o serviço, já que as informações não estão disponíveis de forma clara em todas as fontes de comunicação. A propaganda e o website da Oi, por exemplo, indicam que a velocidade de conexão é de “até 1 Mbps” e o tráfego de dados de até 10 GB. Só o contrato e o Serviço de Aten-

dimento ao Consumidor (SAC) esclarecem que nos planos mais baratos a capacidade de transmissão é gradativamente menor, começando por 300 Kbps. Pior faz a Vivo, que alega que todos os planos têm “até 1 Mbps”, mas não especifica em nenhum momento qual é o valor real da velocidade. Tais práticas ferem um direito básico do consumidor – o acesso a informações claras e precisas –, assegurado pelo artigo 6º do CDC.

De acordo com Estela Guerrini, esse direito fica prejudicado devido à disparidade de informações nos diferentes meios. “O consumidor fica sem saber no que acreditar”, declara a advogada.

Outra armadilha é o limite de tráfego de dados do serviço. A Claro e a TIM alegam que todos os seus planos são “ilimitados”. Já a Vivo oferece alguns com franquia restrita e outro, mais caro, também sem limite de tráfego. No entanto, as três empresas alegam em seus contratos que quando a transferência de dados for superior a 1 GB, no caso da Claro e da TIM, e a 2 GB, no da Vivo, elas poderão reduzir a velocidade de conexão até o início do faturamento subsequente. Assim, a propaganda dos planos “ilimitados” é enganosa. “Além de descumprir o próprio contrato, essa prática fere o princípio da boa-fé objetiva, pois o dever da lealdade na relação de consumo deixa de ser cumprido, frustrando as legítimas

expectativas criadas pelo consumidor”, afirma Estela.

Não bastassem essas restrições abusivas, foi detectada no contrato da Vivo uma cláusula absurda: a empresa proíbe que o usuário faça uploads de grandes arquivos e utilize o Voz sobre IP (VoIP) – mecanismo que permite a transmissão de voz por meio da internet, como é o caso do programa Skype. Para Diogo Moyses, consultor técnico do Idec, o interesse da empresa é evitar que o usuário consuma muita banda com uploads pesados e, no caso do VoIP, estimular o uso do serviço de telefonia oferecido pela operadora. Com isso, a empresa tenta “institucionalizar” o *traffic shaping* – termo que designa a prática das operadoras de bloquear ou diminuir o tráfego de dados para impedir determinados usos da banda larga. Contudo, a prática é ilegal. “O consumidor tem direito à livre utilização de um serviço legalmente contratado, desde que de acordo com a legislação vigente”, lembra Estela.

Com tantas limitações “maquiadas” no meio de ofertas sedutoras, nota-se que a transparência é um quesito que passa longe da preocupação das operadoras na hora de divulgar o 3G.

### REGULAÇÃO SEGMENTADA

Problemas também são detectados em relação às regras para a prestação do serviço. Isso porque a convergência tecnológica e de serviços – que

### Banda mais ou menos larga

Apesar de a União Internacional de Telecomunicações definir que banda larga é a capacidade de transmissão de dados superior a 1,5 Mbps ou 2 Mbps, os planos mais básicos da maioria das empresas oferecem apenas 250 Kbps ou 300 Kbps de velocidade. A discrepância, contudo, não é exclusividade da internet móvel. No Brasil, 78% das residências com acesso à rede possuem velocidade inferior a 1 Mbps, sendo que em 63% dos casos não passa de 300 Kbps, de acordo com dados da Associação Brasileira de Prestadoras de Serviço de Telecomunicações Competitivas (TelComp).

Para se ter uma ideia, com uma conexão de 250 Kbps não é possível ver um vídeo no Youtube direto, é preciso deixar carregar. “Para ter uma conexão eficiente para uso no dia a dia, o recomendável é uma capacidade de pelo menos 500 Kbps”, indica Diogo Moyses, do Idec. Para ele, as velocidades de 1 Mbps a 2 Mbps “reais” (entregues de fato, não apenas prometidas) são suficientes para o uso doméstico. Acima dessa capacidade, só se notará diferença em downloads ou uploads de arquivos muito grandes.

permite que empresas de telefonia móvel prestem serviço de internet; que as de telefonia fixa ofereçam TV por assinatura etc. – não veio acompanhada da revisão da regulação, que continua segmentada. Assim, a banda larga móvel acaba seguindo as regras da Resolução do Serviço Móvel Pessoal (SMP), que regula a prestação de serviço de celular, enquanto a banda larga “fixa” (cabo e ADSL, por exemplo) segue a Resolução de Serviço de Comunicação Multimídia (SCM).

No entanto, no que diz respeito aos direitos dos consumidores, há conflito entre algumas disposições de cada uma das resoluções. Em relação à fidelização, por exemplo, a Resolução de SMP permite que a operadora vincule o consumidor ao serviço por no máximo doze meses, desde que ofereça algum benefício na contratação. Já pelas regras da banda larga fixa, não há previsão de fidelização, ou seja, o cliente pode cancelar o serviço a qualquer tempo, sem ônus.

Para o Idec, essa situação é prejudicial ao consumidor, pois gera desigualdade de direitos entre usuários de um mesmo serviço – a banda larga –, embora utilizem tecnologias diferentes.

Pelo jeito, até as empresas estão confusas em relação às regras que seguem, pois, apesar de informarem nos contratos que o serviço é regulado pela SMP, fazem exigências que não estão de acordo com a resolução. A fidelização, novamente, é um exemplo. Pelas normas, a vinculação à empresa é uma condição facultativa ao consumidor. No entanto, a Claro, a TIM e a Vivo exigem que ele fique com o serviço por pelo menos um ano. Além dessa ilegalidade, as empresas não informam sobre tal exigência na publicidade ou no website. A TIM, por exemplo, só informa sobre a fidelização no contrato, e, ainda assim, não esclarece o cálculo para a cobrança de multa em caso de desistência. Somente ao questionar o SAC o usuário tem acesso a essa in-

### Pequeno glossário

#### Download

Transferência de dados da rede para um computador local. É o inverso de **upload** – a transferência de dados de um computador local para um servidor.

#### MB/GB

Siglas para Megabyte e Gigabyte, respectivamente, indicam o “tamanho” dos arquivos.

#### Mbps/Kbps

Siglas de Megabit por segundo e Kilobit por segundo, respectivamente. Correspondem à unidade de medida da velocidade de transmissão de dados. Em termos práticos, uma música em formato MP3 tem, em média, 3 MB. Isso significa que, numa conexão de 1 Mbps, o arquivo da música será transferido em três segundos.

Características dos serviços das operadoras				
Critérios	Claro	Oi	Tim	Vivo
Planos disponíveis	Por volume de dados			
	40 MB: R\$ 39,90 250 MB: R\$ 49,90 500 MB: R\$ 69,90 1 GB: R\$ 79,90 2 GB: 99,90 <b>Não é informada a velocidade</b>	2 GB/300 Kbps: R\$ 59,90 5 GB/600 Kbps: R\$ 79,90 10 GB/1 Mbps: R\$ 119,90		250 MB: R\$ 49,90 500 MB: R\$ 79,90 1 GB: R\$ 119,90 Ilimitado: R\$ 119,90 <b>Velocidade de até 1 Mbps**</b>
	Por velocidade			
	250 Kbps: R\$ 59,90; 500 Kbps: R\$ 84,90; 1 Mbps: R\$ 119,90; <b>Tráfego de dados ilimitado*</b>	Idem aos planos acima ***	600 Kbps: R\$ 89,90 1 Mbps: R\$ 119,90 7 Mbps: R\$ 189,90 <b>Tráfego de dados ilimitado*</b>	
Limite de tráfego	1 GB	De 2 GB a 10 GB, dependendo do plano contratado	1 GB	De 250 MB a 2 GB, dependendo do plano contratado
Restrições de uso	Garante só 10% da velocidade contratada	A velocidade pode oscilar	A velocidade pode oscilar	A velocidade pode oscilar e a utilização de VoIP é proibida
Fidelização	De 12 meses	Não há	De 12 meses	De 12 meses
Multa por rescisão de contrato	Sim	Não	Sim	Sim
Suspensão do serviço por um tempo	Sim, mas apenas para assinantes adimplentes	Sim, mas não informa o período	Sim, mas por no máximo 90 dias	Sim, por até 120 dias
Modem	Vem bloqueado e pode ser desbloqueado posteriormente	Vem desbloqueado e não precisa ser habilitado	Vem bloqueado. Caso seja desbloqueado antes do prazo de 12 meses, o cliente estará sujeito a multa	Vem bloqueado e pode ser desbloqueado posteriormente

\*Embora as propagandas digam que os planos são ilimitados, os contratos informam que quando o tráfego de dados atinge 1G (Claro e TIM) e 2G (Vivo), as empresas reduzem a velocidade de conexão. \*\*De acordo com o SAC, contudo, a velocidade é de 300 Kbps. \*\*\*Os planos da Oi são, ao mesmo tempo, limitados por velocidade e volume de dados.

formação. As empresas que têm a opção de não fidelização também não fornecem essa importante informação ao consumidor, que acaba acreditando que a fidelização é obrigatória.

A Oi é a única que não exige fidelização (informação que se encontra no website, no contrato e por meio do SAC) e também não bloqueia o modem. Embora a empresa use isso para se promover, não faz mais do que sua obrigação de cumprir a Resolução SMP, que garante o desbloqueio da “estação móvel” sem ônus para o consumidor (a SMP fala em “estação móvel”). Como essa resolução é aplicada à banda larga móvel, podemos considerar a “estação móvel” como sendo o modem. A TIM informa em contrato que caso o cliente solicite o desbloqueio do modem antes do prazo de doze meses, deverá pagar multa por rescisão.

Pelo menos o direito de suspender o serviço a cada doze meses, garantido pela resolução, as empresas reconhecem, apesar de a TIM informar que o prazo máximo é de 90 dias, quando a Resolução SMP assegura de 30 a 120 dias. A Claro só permite a suspensão aos usuários adimplentes.

Diante dos descumprimentos das regras de SMP e dos preceitos do CDC, o Idec enviou carta à Anatel, ao Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC) e ao Ministério Público Federal relatando as infrações. À Anatel, o Instituto também solicita que a agência reveja as regulamentações a fim de considerar o efeito da convergência tecnológica e de serviços e de garantir que os usuários de um mesmo serviço tenham os mesmos direitos.

### MAIS DO MESMO

Ao comparar os serviços 3G oferecidos pelas operadoras, a pesquisa do Idec detectou que as condições e os preços dos planos oferecidos são bastante similares, como se vê na tabela à página 27. Evidencia-se, dessa forma, que a concorrência no setor é bastante relativa.

Enquanto a Vivo oferece pacotes

baseados no volume de dados, os pacotes da TIM são baseados na velocidade de conexão. A Claro possui pacotes baseados na velocidade de conexão e no volume de dados. Os planos da Oi têm velocidade e limite de tráfego preestabelecidos.

Assim, o consumidor deve analisar as suas necessidades e ficar atento ao que cada plano oferece. Para quem quer acessar e-mails e páginas de notícias, por exemplo, os planos mais básicos dão conta. No entanto, ao deparar com um vídeo, o usuário precisará de certa paciência. Quem quer velocidade na navegação e pretende fazer muitos downloads e/ou uploads, precisa desembolsar um pouco mais.

Qualquer que seja a escolha, é importante inteirar-se das restrições de uso antes de contratar. Pergunte, por exemplo, quanto as empresas cobram por megabyte excedido. Além disso, como o 3G é uma rede móvel, é preciso verificar as áreas de cobertura. Confira no site ou questione o SAC da operadora sobre a disponibilidade para a sua região.

Mas caso haja algum entrave durante a contratação, não é preciso se desesperar. “O consumidor que não foi bem informado sobre todas as condições do serviço pode solicitar a rescisão contratual por descumprimento de obrigações legais e contratuais da operadora, independentemente de fidelização e sem qualquer ônus, já que a informação é dever da operadora”, informa Estela Guerrini. ■

### Empresas respondem

As operadoras foram notificadas sobre os resultados da pesquisa. Apenas a Oi e a TIM responderam:



Sobre a variação na velocidade de conexão, a empresa disse que vai incluir a frase “a velocidade (taxa de transmissão) do Oi Velox 3G pode sofrer oscilações e variações devido a fatores externos” em todos os meios de comunicação (website, contrato, SAC e publicidade).



Com relação ao modem bloqueado, a empresa informa que o cliente pode ter um desconto e receber o modem bloqueado. Caso queira desbloquear, terá que pagar um valor proporcional ao desconto recebido. Com relação à fidelização, informa que tem embasamento na Resolução de SMP e que na publicidade aparecem apenas as informações gerais dos serviços. Em relação ao limite de volume de dados, informa que a velocidade pode variar, mas que não há limite de tráfego do volume de dados. Com relação à possibilidade de suspensão do serviço, a empresa acolhe a observação do Idec e diz que irá disponibilizar essa informação em todos os canais de comunicação.

