

São Paulo, 18 de março de 2014.

**Ao Sr. João Batista de Rezende**  
**Presidente**  
**Agência Nacional de Telecomunicações**

Prezado Senhor,

O Idec – Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor – associação civil sem fins lucrativos, que reúne mais de 9 mil associados em todo o país, considerada organização de utilidade pública federal, vem apresentar a *Agenda dos consumidores sobre serviços justos de telefonia móvel*, submetida pela Consumers International à União Internacional de Telecomunicações (UIT) por ocasião do Dia Mundial do Consumidor.

1

A Consumers International (CI) é uma federação internacional que congrega mais de 240 organizações de defesa do consumidor em 120 países e possui a proteção dos direitos dos consumidores nos serviços de telecomunicações e digitais entre suas áreas prioritárias de atuação. Para o ano de 2014, a CI definiu como tema o chamado “Telefônicas: desbloqueiem nossos direitos”, com foco nos serviços de telefonia móvel. Nesse contexto, construiu em colaboração com suas organizações membro a mencionada *Agenda dos consumidores sobre serviços justos de telefonia móvel*, entregue à UIT em carta que segue anexa.

De maneira resumida, a *Agenda* apresenta cinco pontos principais, abaixo relacionados:

1. Prover aos consumidores um serviço acessível e confiável;
2. Oferecer aos consumidores contratos justos e explicados em linguagem clara, completa e compreensível;
3. Disponibilizar aos consumidores uma cobrança justa e transparente;
4. Garantir aos consumidores segurança e controle sobre suas próprias

informações; e

5. Escutar e responder as reclamações dos consumidores.

Ainda que o recentemente aprovado Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações (RGC) contenha avanços importantes na proteção dos usuários desses serviços no Brasil, há ainda questões fundamentais a serem enfrentadas no desafio de retirar as telecomunicações da reiterada liderança nos rankings de reclamações dos consumidores.

Em primeiro lugar, é preciso avançar nas políticas públicas voltadas à garantia de acesso a serviços essenciais de telecomunicações, provendo tarifas módicas e iniciativas de acessos gratuitos. Esse imperativo se coloca especialmente à tarefa de universalização do acesso à banda larga com qualidade, permitindo que diferentes faixas de renda possam se conectar à uma rede neutra, com boas capacidades de transmissão e sem franquias de dados impeditivas. No caso dos serviço de telefonia móvel, cumpre discutir as disparidades de preços entre planos pré e pós-pagos e a relevância de se assegurar em ambos, mas com destaque aos primeiros, o conhecimento pelo consumidor de todas as condições relevantes à prestação do serviço. Em relação à qualidade dos serviços, é necessário estabelecer, de forma geral, mecanismos de acompanhamento contínuo e obrigações no sentido de que o aumento na base de clientes corresponda a investimentos compatíveis em infraestrutura de redes e em atendimento.

2

Um segundo ponto fundamental se refere ao respeito pelas operadoras de telecomunicações ao direito básico dos consumidores à informação. O RGC traz disposições interessantes com esse intuito, tais como a listagem das informações que devem ser apresentadas antes da contratação e a consolidação destas em um sumário a ser entregue ao consumidor. Além da atuação do Poder Público para a efetivação dessas disposições, é preciso estabelecer parâmetros para a divulgação das ofertas das empresas de telecomunicações, considerando a recorrência de publicidades enganosas no setor. A adequada disponibilização das condições de prestação do serviço, seus preços, limitações, tarifas excedentes, entre outras, é pressuposto necessário para o acompanhamento da correta prestação do serviço pelo consumidor, bem como para a compreensão das cobranças.

Os contratos de adesão também integram o conjunto necessário de informações a ser disponibilizado ao consumidor antes da contratação. Interessa salientar que o art. 46 do Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078/1990) dispõe que os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo. O mesmo ocorre se os respectivos instrumentos forem redigidos de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance. O fácil acesso a contratos redigidos de forma compreensível ainda é uma questão a ser aprimorada no setor, devendo-se citar também a não rara presença de cláusulas abusivas. Esse ponto merece atenção do Poder Público, assim como iniciativas de educação e sensibilização dos consumidores quanto aos seus direitos para se informarem e se levantarem contra práticas abusivas das empresas, mesmo que previstas nos contratos e regulamentos dos serviços.

O processamento e resolução das reclamações por parte das operadoras é outro ponto que merece atenção. O não atendimento das demandas realizadas pelos consumidores às empresas oneram o Poder Público, seja a Anatel, os Procons estaduais e municipais ou o Judiciário. O RGC prevê disposições relevantes com relação a atendimento e é necessário acompanhamento detido por parte da Anatel para que sejam efetivadas. O Idec entende que, para além dos limites de transbordo que a agência já estabelece atualmente em seus regulamentos de qualidade, deveriam ser avaliadas sanções pecuniárias às operadoras proporcionais à quantidade e aos custos gerados ao Poder Público pelo transbordo de suas reclamações.

3

A Consumers International destaca, ainda, o cuidado com a proteção à privacidade e aos dados pessoais dos consumidores na utilização de serviços de telecomunicações. O estabelecimento de soluções regulatórias adequadas para esse tema envolve uma série de agentes e passa em grande medida pela apresentação ao Congresso Nacional do Anteprojeto de Lei de Proteção de Dados Pessoais, alinhado à compreensão da privacidade como um direito humano fundamental.

Por fim, aproveitamos para informar que o Idec realizou, no início de 2014, pesquisa sobre planos de celulares pré-pagos. Os resultados serão encaminhados oportunamente, após o término da segunda fase da pesquisa. Contudo, em linhas gerais podemos ressaltar os pontos abaixo:

1. O primeiro deles diz respeito ao preço das ligações no pré-pago, em geral consideravelmente mais caro do que o praticado nos planos pós-pagos. É certo que há exceções, em especial para chamadas dentro da rede da operadora, ou promoções interessantes que podem beneficiar o consumidor. Contudo, no último caso, não raramente as promoções e bônus vêm acompanhados de publicidade enganosa e condições complicadas as quais se dá pouco destaque na oferta.

2. Conhecer adequadamente as condições do serviço contratado é outro dos desafios nos planos móveis pré-pagos. A facilidade de acesso a esses chips, que podem ser adquiridos em estações de metrô, bancas de jornal e outros variados tipos de revendedores, se é bom por um lado, por outro exige uma dinâmica mais cuidadosa para que os consumidores consigam saber o que estão contratando. Boa parte das principais operadoras móveis do país fornecem no pacote junto ao chip o contrato de adesão do serviço de telefonia móvel. Assim, independentemente de onde o chip seja comprado, ele virá acompanhado desse documento. Contudo, nenhuma delas apresenta as condições específicas do plano, tais como o preço das chamadas à mesma operadora e a outras companhias, o valor para ligações a telefones fixos, o preço das mensagens de texto, as condições de roaming e ligações de longa distância, eventual acesso à Internet incluído, entre outras. Nas empresas que oferecem mais de um plano pré-pago, não há sequer um momento em que o consumidor, ciente das condições de cada plano, opta pelo que melhor lhe convém.

3. O terceiro ponto se refere à polêmica validade de créditos e a ainda mais complicada perda dos valores expirados quando da rescisão do contrato pela operadora. Pela regulação brasileira, caso o usuário faça uma nova recarga, os créditos expirados voltam a valer pelo mesmo prazo dos novos créditos. Porém, caso ele não recarregue novamente depois de a validade do crédito expirar, em 30 dias a operadora pode suspender totalmente o serviço (mesmo com créditos retidos, o usuário não pode receber chamadas) e em 60 dias a empresa está autorizada a cancelar o serviço sem ter a obrigação de devolver os créditos pagos e não utilizados pelo consumidor. O Idec considera que as justificativas para essas práticas deveriam ser reavaliadas, tendo em vista a relevância do serviço ao exercício do direito à comunicação e o perfil de baixa renda dos consumidores de planos de serviços pré-pagos.

Agradecemos desde já a atenção dispensada e permanecemos à disposição para eventuais questionamentos e esclarecimentos. Conforme mencionado, encaminhamos em anexo a carta enviada pela Consumers International à União Internacional de Telecomunicações, em que apresentou a *Agenda dos consumidores sobre serviços justos de telefonia móvel*.

Atenciosamente,

Elici Bueno  
Coordenadora Executiva

Carlos Thadeu Oliveira  
Gerente Técnico

Veridiana Alimonti  
Advogada