

Evento: XX Jornada de Extensão

**AS PRÁTICAS ABUSIVAS NOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES: O
BALCÃO DO CONSUMIDOR DE IJUI NA DEFESA DOS DIREITOS DO
CONSUMIDOR¹**

**ABUSIVE PRACTICES IN TELECOMMUNICATIONS SERVICES: IJUI
CONSUMER'S BALCONY IN DEFENSE OF CONSUMER RIGHTS**

Lavinia Rico Wichinheski², Fabiana Fachinetto³

¹ Estudo desenvolvido no âmbito do projeto de extensão do curso de Direito da UNIJUI intitulado Conflitos Sociais e Direito Humanos: Alternativas Adequadas de Tratamento e Resolução

² Aluna do Curso de Graduação em Direito da UNIJUI, estagiária do Balcão do Consumidor/PROCON; E-mail: lavinia_rico@hotmail.com.

³ Mestre; Coordenador do projeto Balcão do Consumidor.

INTRODUÇÃO:

No que diz respeito a história da humanidade e conseqüentemente sua evolução, “a simples correlação entre as civilizações antigas com a atual mostra o quanto as telecomunicações tem contribuído para o desenvolvimento” (NETO,2017), tanto no campo social como no cenário das relações profissionais. Esse processo de virtualização de nossas relações pessoais, possibilitam, um contato com as novas tendências emergentes de um mundo globalizado e atende as exigências dos novos padrões.

Atualmente os serviços de telecomunicação, como, telefonia, internet, tv por assinatura, estão arraigados no cotidiano de qualquer indivíduo, seja pessoa física ou jurídica, de grande ou pequeno porte.

Todos são consumidores em potencial e portanto, vulneráveis diante da força das grandes empresas fornecedoras desses serviços e, por isso, a importância do Código de Defesa do Consumidor para regular tais relações, coibindo as práticas abusivas que são recorrentes nessa área.

Nesse contexto, o intuito desta pesquisa é demonstrar as principais práticas abusivas existentes nos contratos de operadoras de telecomunicações, pois ainda são muitos consumidores que ainda não sabem quais direitos possuem em relação a utilização dos planos contratados e que também não conseguem resolver seus conflitos sem que haja um auxílio dos órgãos de defesa do consumidor, como o Balcão do Consumidor do Curso de Direito da UNIJUI, que atua na defesa dos direitos de tais consumidores.

METODOLOGIA:

Para obter os resultados e respostas acerca da problematização apresentada neste trabalho, no que tange aos métodos utilizados, estes correspondem com a realização de pesquisas

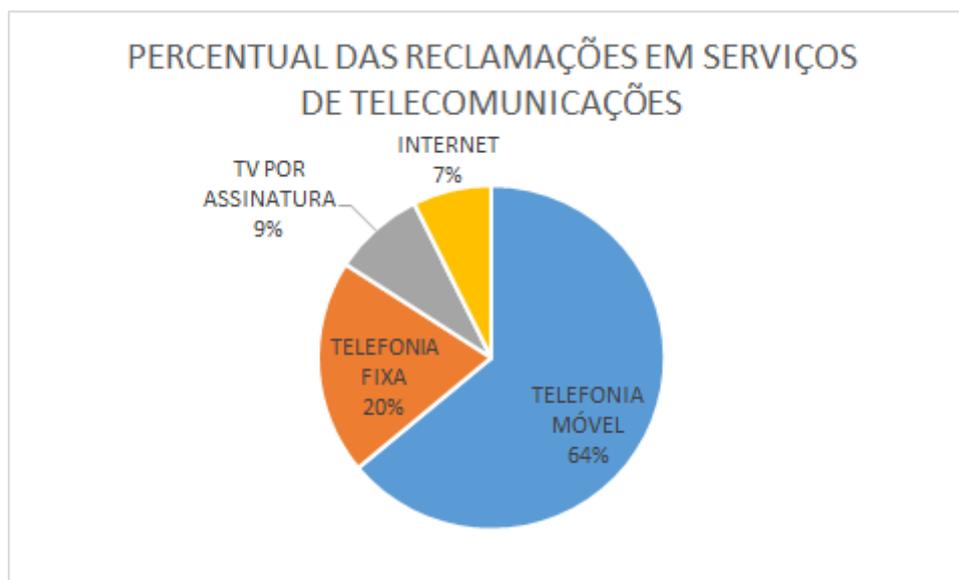
Evento: XX Jornada de Extensão

bibliográficas em ambientes virtuais e em livros físicos; favorecendo uma liberdade na análise teórica, possibilitando assumir várias posições no decorrer do percurso, não obrigando atribuir uma resposta única e universal a respeito do objeto. Além do que foi anteriormente mencionado, o trabalho também foi desenvolvido com base nos atendimentos realizados pelo projeto de extensão Balcão do Consumidor do curso de direito da UNIJUI, para isso, utilizou-se do banco de dados do SINDEC - Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor, tais dados foram levantados com base no período de 01 de junho de 2018 a 31 de maio de 2019.

RESULTADOS E DISCUSSÕES:

É crescente a demanda dos serviços de telecomunicações perante a sociedade globalizada, que, cada vez necessita de mais rapidez e eficiência na troca de informações, contudo, em resposta às exigências do mercado, tais como a concorrência, têm-se ao dispor dos consumidores inúmeras promessas dos fornecedores com preços acessíveis e qualidade ímpar, o que na realidade fática, nem sempre são cumpridas, ou seja, o consumidor acaba pagando por um serviço muitas vezes na qual não atende sua real expectativa.

Com base nos 2.614 atendimentos realizados junto ao Balcão do Consumidor do curso de direito UNIJUI, tais realizados dentro do período de 01/06/2018 a 31/05/2019, 749 atendimentos fazem referência aos serviços de telecomunicações, e o restante corresponde a atendimentos diversos, as queixas registradas indicam que as principais reclamações às operadoras de telecomunicações são sobre telefonia móvel (64%), telefonia fixa (20%), tv por assinatura (9%) e internet (7%). Conforme demonstra o gráfico abaixo:



Os serviços de telecomunicações são contratados pelos consumidores por meio do chamado contrato de adesão, esse pode ser contratado tanto em loja física, como a ambientes virtuais ou

Evento: XX Jornada de Extensão

até mesmo a domicilio, a facilidade da adesão de tais contratos, auxiliam demasiadamente na reiteração de práticas abusivas, tais como, contratações indevidas de produtos jamais solicitados ou até mesmo autorizados.

Sabe-se que os contratos de adesão são elaborados unilateralmente pelo fornecedor do produto e serviços, dessa maneira, não há uma prévia discussão com o consumidor acerca do conteúdo que envolve as cláusulas do mesmo, restando ao consumidor apenas o compromisso de aderir o que está sendo estipulado ou não. Através de tal situação o consumidor se coloca frente a situação de vulnerabilidade.

Conforme o artigo 54 do código de defesa do consumidor, o “contrato de adesão é aquele cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo fornecedor de produtos ou serviços, sem que o consumidor possa discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo”, já no que diz respeito as cláusulas abusivas, o artigo 51 do mesmo código estabelece que essas são nulas, pois o artigo 54 apenas poderá limitar o direito do consumidor sem que os mesmos sejam lesados. É importante salientar que em contratos na qual seja reconhecida a abusividade, não é invalidado como um todo, mas sim apenas será excluída aquela que infringe as normas do direito do consumidor, de modo que seja observado o princípio da boa-fé.

Frente as principais práticas abusivas da fornecedores de serviços de telecomunicações, encontra-se a publicidade enganosa, essa, possui como elemento essencial da oferta o dolo de induzir ao engano e ao erro do consumidor, com isso, é evidente e notório que as operadoras se aproveitam da vulnerabilidade do consumidor, esse que mesmo percebendo a pratica abusiva, muitas vezes prefere não recorrer pela busca da satisfação e garantia de seus direitos por falta de tempo ou até mesmo desinteresse, de tal modo, as prestadoras de serviços lucram à custas destes.

Além da publicidade enganosa, há que se falar também do descumprimento da oferta, este possui amparo no artigo 35 do código de defesa do consumidor, prevendo então o seguinte:

Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;

II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;

III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

Nas questões onde não há o devido cumprimento da oferta, os consumidores poderão escolher as

Evento: XX Jornada de Extensão

opções descritas no rol de incisos do artigo 35, situação na qual os consumidores buscam entrar em contato com o serviço de atendimento ao cliente de suas prestadoras de serviços, oportunidade na qual em grande maioria não obtêm êxito, em decorrência da demora do atendimento ou simplesmente devido a insolvência dos fornecedores.

É importante ressaltar que quaisquer contratações realizadas a domicílio ou fora do estabelecimento comercial, o consumidor possui o direito de exercer seu arrependimento frente a contratação, tal se dá em um prazo de 7 dias a contar da assinatura ou do recebimento do produto / serviço, o arrependimento acarreta na desistência da contratação e em razão disto o consumidor tem o direito a restituição de todos os valores eventualmente pagos, tal questão está prevista no artigo 49 e em seu parágrafo único do CDC.

E a multa de fidelidade, é uma prática abusiva? Não, a multa de fidelidade consiste em uma penalização ao consumidor que havia se comprometido a ficar por um período mínimo com a empresa, mas decide cancelar antes do prazo final, a cobrança de tal multa deve ser sempre proporcional ao tempo que falta para o término da fidelização e ao valor do benefício concedido. Conforme os artigos 57 a 59 da Resolução nº 632/2014 da ANATEL, o período de fidelização não poderá ultrapassar 12 meses, e a multa não será devida se a desistência for solicitada em razão de descumprimento de obrigação contratual ou legal da prestadora.

CONSIDERAÇÕES FINAIS:

O cenário das telecomunicações no Brasil, é ainda bastante insatisfatório, em decorrência da existência de poucas empresas que dominam o mercado, o consumidor fica a sua mercê, reforçando a ideia de vulnerabilidade de uma das partes da relação consumerista.

De tal modo, o Código de Defesa do Consumidor, Lei 8.078/90, emergiu de comando constitucional, em busca do equilíbrio contratual entre fornecedor e consumidor, com a missão de combater os inúmeros abusos praticados no mercado de consumo, a lei do consumidor tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo.

O consumidor que se deparar com quaisquer práticas abusivas, deve realizar uma denúncia aos órgãos competentes ou até mesmo ingressar junto a esfera judicial, para que tais fornecedores sejam autuados administrativamente ou condenados ao cumprimento de suas obrigações legais.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

Oliveira, Crislaine Maria Rigo de. **A PRÁTICA ABUSIVA DAS EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES PELA VENDA CASADA NA CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO DE INTERNET VINCULADO AO DE TELEFONIA FIXA.** IX EPCC - Encontro Internacional de Produção Científica UniCesumar Nov. 2015, n. 9, ISBN 978-85-8084-996-7.

Bioeconomia:
DIVERSIDADE E RIQUEZA PARA O
DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

SALÃO DO UNIJUI 2019
CONHECIMENTO

21 a 24 de outubro de 2019

XXVII Seminário de Iniciação Científica
XXIV Jornada de Pesquisa
XX Jornada de Extensão
IX Seminário de Inovação e Tecnologia

Evento: XX Jornada de Extensão

Poisler, Erica da Silva. **A INSOLÊNCIA DAS OPERADORAS DE TELEFONIA: PRÁTICAS ABUSIVAS CONTRA O CONSUMIDOR.** Colloquium Socialis, Presidente Prudente, v. 01, n. Especial, p.466-472 jan/abr 2017. DOI: 10.5747/cs.2017.v01.nesp.s0073.

Martins, Plinio Lacerda. **A Proteção do Consumidor nos Contratos de Telefonia Móvel e Fixa e a Interpretação Jurisprudencial.** Revista da EMERJ, v. 12, nº 48, 2009.

Neto, Vicente Soares. **Telecomunicação tem a ver com a sociedade da informação?** Acesso em: <https://canaltecnico.somosensinotecnico.com.br/telecomunicacao-tem-a-ver-com-a-sociedade-da-informacao/>.