



**Evento:** Salão do Conhecimento: XXIX Seminário de Iniciação Científica

## **CLÁUSULA DE MULTA CONTRATUAL POR QUEBRA DE FIDELIDADE NOS CONTRATOS DE TELEFONIA<sup>1</sup>**

### **CLAUSE OF CONTRACT FINE FOR BREACH OF LOYALTY IN TELEPHONY CONTRACTS**

**Tuani Josefa Wichinheski<sup>2</sup>, Eliete Vanessa Schneider<sup>3</sup>, Francieli Formentini<sup>4</sup>, Joaquim Henrique Gatto<sup>5</sup>**

<sup>1</sup> Resumo expandido realizado através do projeto de extensão Conflitos Sociais e Direitos Humanos, com relação aos atendimentos no Balcão do Consumidor.

<sup>2</sup> Acadêmica do curso de Graduação em Direito da Unijuí - Campus Três Passos, estagiária do Balcão do Consumidor, bolsista do projeto de extensão Conflitos Sociais e Direitos Humanos, [Tuani\\_wichinheski@hotmail.com](mailto:Tuani_wichinheski@hotmail.com)

<sup>3</sup> Professora do Curso de Graduação em Direito da Unijuí, Mestre em Direitos Humanos pela Unijuí e Doutoranda em Direitos Humanos pela Unijuí, [eliete.schneider@unijui.edu.br](mailto:eliete.schneider@unijui.edu.br)

<sup>4</sup> Graduada e Mestre pela UNIJUI; Docente do Curso de Graduação em Direito da UNIJUI; Extensionista e Coordenadora do projeto de extensão: Conflitos Sociais e Direitos Humanos: alternativas de tratamento e resolução; Email: [francieli.formentini@unijui.edu.br](mailto:francieli.formentini@unijui.edu.br)

<sup>5</sup> Graduado em Direito, Mestre em Direito Processual Civil pela PUCRS; Docente do Curso de Graduação em Direito da UNIJUI; extensionista no projeto de extensão: Conflitos Sociais e Direitos Humanos: alternativas de tratamento e resolução; Coordenador do Balcão do Consumidor da UNIJUI no município de Ijuí/RS. Email: [gatto@unijui.edu.br](mailto:gatto@unijui.edu.br)

### **RESUMO**

O presente trabalho aborda a cláusula de multa contratual por quebra de fidelidade nos contratos de telefonia, em especial pela demonstração das situações em que pode ser aplicada, bem como, retrata os atendimentos realizados no âmbito do Balcão do Consumidor, sob o panorama de casos envolvendo dita cláusula de multa contratual por quebra de fidelidade nos contratos de telefonia, atendimentos estes realizados junto ao Balcão do Consumidor de Três Passos/RS, Santa Rosa/RS e Ijuí/RS. Nesse sentido, o objetivo é demonstrar em que situações é válida a cláusula de multa contratual por quebra de fidelidade, bem como relatar o índice com relação aos atendimentos realizados em demandas desta natureza, enaltecendo a importância do CDC e o papel desenvolvido pela ANATEL, agência reguladora que regula tal contratação.

**Palavras-chave:** Balcão do Consumidor. Cláusula Contratual. Contrato telefônico. Extensão Universitária. Quebra de Fidelidade.

### **INTRODUÇÃO**

O Código de Defesa do Consumidor visa buscar um equilíbrio entre o fornecedor e o consumidor, com intuito de impedir abusos que possam ser desencadeados a partir das relações de consumo.



A telefonia se destaca por ser um bem de todos que é regulado pela Agência Nacional de telefonia (ANATEL), que por meio de suas resoluções busca dar o devido direcionamento a cada situação desencadeada no meio das telecomunicações, adotando as medidas necessárias para coibir infrações cometidas pelas prestadoras, buscando justamente trazer o equilíbrio previsto pelo CDC, no caso concreto.

## **METODOLOGIA**

A pesquisa é do tipo exploratória e utiliza em seu delineado a coleta de dados em meios físicos, através de pesquisa bibliográfica e na rede de computadores. Na sua realização foi utilizado o método hipotético-dedutivo, buscou-se demonstrar com base os dados de atendimentos realizados no Balcão do Consumidor no âmbito de atendimentos relacionados a telefonia móvel e a quebra de fidelidade.

## **RESULTADOS E DISCUSSÃO**

A grande oferta de telefonia vem causando inúmeros casos de propaganda enganosa aos consumidores, onde muitos recebem ligações ou SMS de operadoras que lhe oferecem inúmeras vantagens ao adquirir um novo plano ou pacote e até mesmo uma linha nova, porém acabam sendo iludidos com a falsa propaganda, que logo vem sua cobrança e até mesmo linhas que não foram solicitadas.

Dito fato gera transtorno pois a cada contratação é estipulada uma "FIDELIDADE" que em muitos casos o consumidor nem sabia, contratou porque achou vantajosa a oferta e acabou aceitando, e logo mais tarde bate o arrependimento em razão do valor que se torna caro, diante da resolução "477 de 7 de agosto de 2007 da ANATEL" : a qual estabelece um prazo mínimo para se manter nesse novo plano.

Geralmente o valor da multa se estabelece por um valor x que o consumidor deve pagar dos meses faltantes do vencimento do referido contrato, que geralmente possui cláusula de fidelidade de 12 meses. A cláusula prevendo tal pagamento, no entanto, se torna abusiva nos contratos de telefonia, quando, por exemplo, falta sinal, retratando, portanto, a falha na prestação de serviços. Nesse sentido, a ANATEL deixa claro na Resolução 477, em seu artigo 40, §7º, que o consumidor pode se desvincular a qualquer momento, sabendo da possibilidade



de cobrança da multa rescisória. Portanto, desde que não haja falha na prestação do serviço, ou outra cláusula abusiva, a exigência da fidelidade prevista poderá ser exigida<sup>1</sup>.

E a cada atendimento realizado junto ao Balcão do Consumidor, verifica-se que há bastante desprezo por parte das operadoras com o consumidor, pois o atendimento deixa a desejar, de péssima qualidade, principalmente via SAC, pois acabam não resolvendo a reclamação, e os consumidores geralmente acabam tendo que demandar judicialmente para resolver sua demanda.

Nesse sentido, houve atendimentos a consumidores no período de 01º de fevereiro de 2021 até a data de 09 de julho de 2021, onde foram registrados 176 atendimentos de demandas no total relacionadas à telefonia, total este somando os atendimentos do Balcão do Consumidor de Três Passos/RS, Ijuí/RS e Santa Rosa/RS. Destes, grande parte consiste em atendimentos de telefonia celular, demonstrando-se uma grande demanda com relação às outras áreas de serviços atendidas.

A fim de elucidar a questão, tem-se que durante o mês de junho 2021 o Balcão do Consumidor de Três Passos/RS, teve entre seus atendimentos 8 casos relacionados a operadoras de telefone, entre elas as que mais estão em evidência são a OI.SA e a VIVO, dentre elas a que mais causa problemas aos consumidores por quebra de fidelidade é a operadora da OI.SA, a qual age na maioria dos casos de forma indevida com o consumidor, o que faz com que o mesmo procure atendimento, para assim poder debater a sua questão e tentar resolver, o que em muitos casos não é possível, demandando então o encaminhamento para a via judicial.

Assim, resta evidente o grande índice de atendimentos com relação a essa natureza de demandas, que em grande parte cobram a multa contratual de forma indevida, sem verificar realmente qual era a necessidade do consumidor e se o mesmo foi atendido.

Há vários entendimentos no Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, onde podemos destacar casos em que as operadoras não informaram ao consumidor sobre a tal “ FIDELIDADE”, ficando claro que há abusividade então na cláusula que retrata sobre tal fidelidade, pelo fato de não terem retratado ao consumidor sobre todos os dados que

---

<sup>1</sup> Resolução 477, Artigo 40: A prestadora do Serviço Móvel Pessoal poderá oferecer benefícios aos seus Usuários e, em contrapartida, exigir que os mesmos permaneçam vinculados à prestadora por um prazo mínimo, §7º O usuário pode se desvincular a qualquer momento do benefício oferecido pela prestadora. §9º O tempo máximo para o Prazo de Permanência é de 12 (doze) meses.



compõem o contrato, ficando claro que o prazo máximo para fidelidade se dá por 12 meses, e que quando o serviço prestado é fornecido com falhas, o consumidor fica isento da multa de rescisão, devendo sempre estar atentos ao princípio da informação que cabe às operadoras fornecerem aos consumidores, ao qual visa permitir uma escolha consciente diante do produto que está adquirindo ou contratando e que de forma venha a suprir a sua escolha.

No que tange à matéria, destaca-se a Apelação Cível n.º 70050459650, na qual foi destaque a ilegitimidade da cláusula de fidelidade, reconhecida pelo fato de ter sido constatada a falha na execução de prestação do serviço oferecido pela operadora, ficando a operadora condenada a pagamento de indenização ao consumidor, que sofreu a negativação de seu nome de forma indevida, resultando então em que a operadora não devia ter cobrado a multa, pois houve falha no serviço e muito menos ter colocado o nome do consumidor a negativação, tal motivo que veio causar dano moral, pela inscrição indevida nos órgãos de proteção de crédito.

Outra grande demanda são casos em que as operadoras após vencido o prazo de fidelidade renovam-a automaticamente, obrigando o consumidor a pagar a multa para conseguir romper tal serviço, o que é caracterizado abusivo pelo fato de violar a Resolução n.º 632 da ANATEL, ficando evidente que o consumidor irá sofrer danos pois estará sendo enganado, para isso se tem o artigo 39 do CDC que visa a vedação de práticas abusivas por parte do fornecedor.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A multa por quebra de fidelidade nos contratos de telefonia fica evidente no dia-a-dia, e cabe a interpretação da lei em conjunto com a Resolução da ANATEL e decisões do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul, a fim de coibir as práticas abusivas que estão acontecendo com os consumidores, pois fica nítido que em grande parte o consumidor se vê vulnerável diante das operadoras que acabam convencendo os mesmos a firmar contratos sem o devido conhecimento das cláusulas, visando que tem estabelecido o prazo mínimo para cobrança de multa, mas as operadoras não respeitam o que estava definido pela ANATEL.

Ademais, cabe ressaltar a importância de que o consumidor tenha sempre o amparo necessário para resolver suas demandas, como é o caso dos atendimentos realizados no



Balcão do Consumidor que visa dar esse encaminhamento para as demandas trazidas pelo consumidor bem como coibir as práticas abusivas que as operadoras praticam contra os consumidores, fazendo com que se diminua o transtorno que o consumidor acaba passando por não conseguir resolver sozinho sua reclamação pelo SAC ofertado pelas operadoras.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Instituto Brasiliense de Direito Público. **A fidelização, A defesa do Consumidor e as Liberdades de escolha e de mercado.** Disponível em: <https://www.portaldeperiodicos.idp.edu.br/cienciajuridica/article/viewFile/716/494>.

Acesso em: 05.jul.2021.

BRASIL. **A proteção do Consumidor nos contratos de telefonia Móvel e Fixa e a interpretação Jurisprudencial.** Disponível em :

<https://core.ac.uk/download/pdf/16040741.pdf>. Acesso em: 05.jul.2021.

BRASIL. Ministério das Comunicações. Agência Nacional de Telecomunicações.

**Fidelização.** Disponível em :

<https://www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor/conheca-seus-direitos/banda-larga/fidelizacao>.

Acesso em: 05.jul. 2021.

Brasil. **Resolução Anatel nº 632 de 07/03/2014.** Disponível em

: <https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=267777>. Acesso em : 05. jul.2021.

Brasil. **Resolução Anatel nº 477 de 07/08/2007.** Disponível em:

<https://www.diariodasleis.com.br/busca/exibelink.php?numlink=1-2-34-2007-08-07-477>.

Acesso em : 05. jul.2021.

RIO GRANDE DO SUL. Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul. **AC: 70050459650 RS**, Relator: Victor Luiz Barcellos Lima, Data de Julgamento: 07/02/2013,

Data de Publicação: Diário da Justiça do dia 18/02/2013. Disponível em

: <https://tj-rs.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/112511631/apelacao-civel-ac-70050459650-rs>.

Acesso em: 05.jul.2021.