

# A qualidade da telefonia móvel no Brasil e os direitos do consumidor

*Audiência Pública - Comissão de Ciência, Tecnologia, Comunicação e Informática da Câmara dos Deputados*

**Veridiana Alimonti**  
**17 de agosto de 2011**

# Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor

- ◆ Instituto criado em 1987
- ◆ Atuante na defesa dos direitos do consumidor
- ◆ Independente e autônomo

## ***Dados da telefonia móvel no país***

### **Telefonia móvel**

***81,85% pré-pagos***  
***18,15% pós-pagos***

**Classe A - 94%**  
**Classe D e E – 42%**

**Fonte: CGI.br**

◆ 217,3 milhões de celulares no país

◆ Distribuição desigual

*DF – 190,88 acessos/100 hab.*

*MA – 68,39 acessos/100 hab*

## ***Observância dos direitos***

Análise fática – desobediência aos direitos dos consumidores



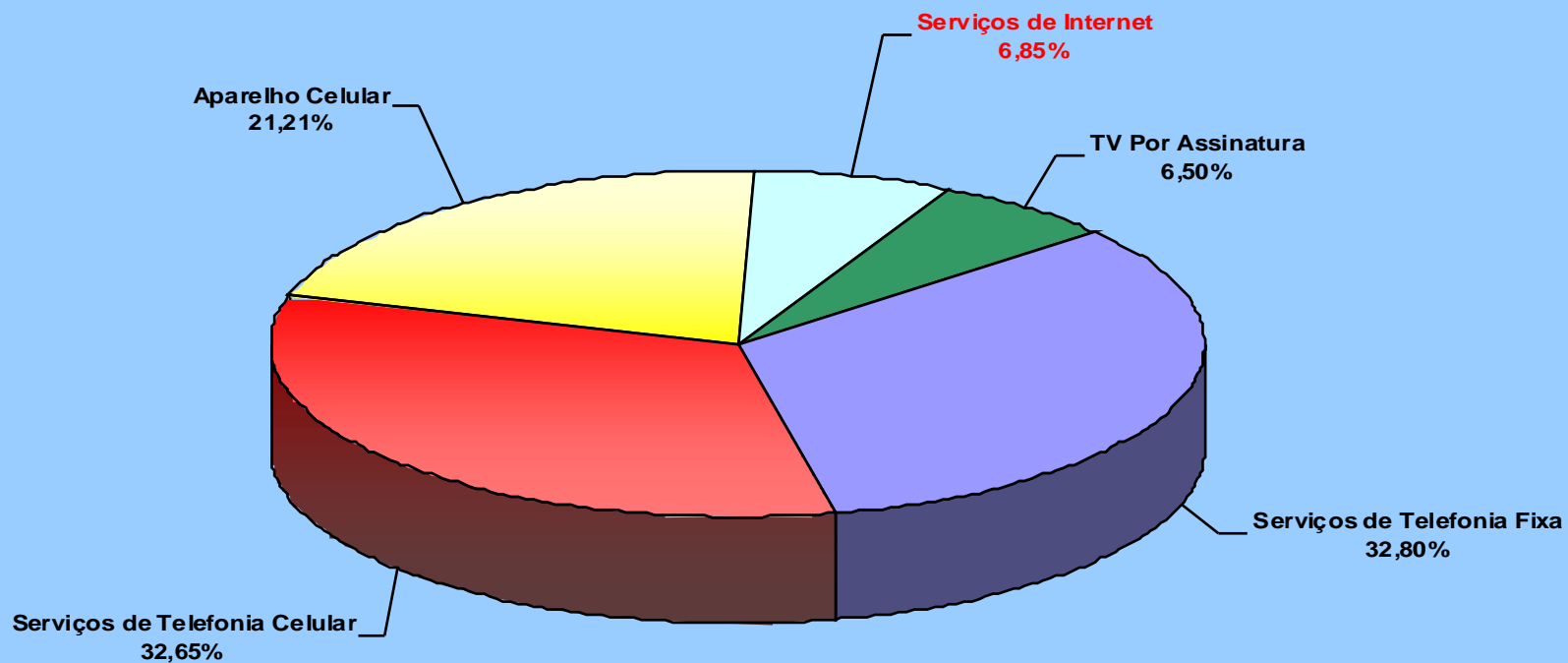
Número de reclamações dos usuários

## *Observância dos direitos*

### Distribuição das Demandas no Setor de Telecomunicações

Período: 2008 a 2010

Fonte: SINDEC



## ***Observância dos direitos***

SINDEC – Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor

### **Dados de 2008 a 2010**

Total Geral de Atendimentos: 3.134.865

Média Mensal: 87.080

Número de Procons integrados: 146 (24 estaduais e 122 municipais)

Número de Cidades Integradas: 187

# *Observância dos direitos*

## Principais problemas

### Cobrança indevida

- cobrança feita em duplicidade;
- cobrança de ligações não reconhecidas na fatura;
- descumprimento de tarifa promocional contratada pelo consumidor;
- cobrança de fatura emitida em data posterior ao pedido de cancelamento;
- cobrança de serviço não solicitado pelo consumidor

# *Observância dos direitos*

## Principais problemas

### Contratos

- consumidor não consegue cancelar o serviço;
- serviço bloqueado mesmo após pagamento da fatura pelo consumidor;
- serviço fornecido diferente do contratado;



# *Observância dos direitos*

## Principais problemas

### Dúvida sobre cobrança

- oscilação abrupta no valor da fatura de forma desproporcional à utilização do serviço;
- fornecedor não apresenta detalhamento (juros, multa, etc) do valor total cobrado por faturas em atraso;
- fornecedor omitiu, na fatura, detalhamento das chamadas efetuadas;

## ***Observância dos direitos***

### Serviço de telefonia móvel

**O 2o assunto mais demandado nos Procons em 2010**

**O 4o no ranking das reclamações fundamentadas relativas a produtos e serviços regulados em 2010.**

### **Principais problemas:**

Cobrança

Serviço não fornecido ou não concluído

Problemas de contrato

Vício de qualidade (mal executado, inadequado, impróprio)

## ***Observância dos direitos***

Serviço de telefonia móvel

### **Pesquisa Idec contratos do SMP Pré-Pago: maio/2010**

**Empresas analisadas: Claro, Oi, Tim e Vivo**

**Vivo não tinha contrato de prestação de serviço, apesar de fazer referência a ele no folheto que vinha com o chip.**

**Outras empresas apresentavam cláusulas abusivas nos contratos e não previam todas as informações obrigatórias**

**De forma geral: previam possibilidade de alteração unilateral de contrato, atenuavam sua responsabilidade diante de falhas ou interrupções nos serviços, além de situações graves como penalizar o consumidor por fazer mais ligações do que receber, omitir-se na responsabilidade solidária diante de problemas no aparelho e pretender que o contrato substitua todas as comunicações já feitas com o consumidor.**

## ***Observância dos direitos***

Serviço de telefonia móvel

### **Pesquisa Idec contratos do SMP Pré-Pago: maio/2010**

**Direito à informação é direito básico do consumidor de acordo com o CDC – Consumidor tem que saber exatamente o que está contratando.**

*Informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem*

Segundo Regulamento do SMP, consumidor tem direito a receber todas as informações necessárias ao correto uso do serviço, incluindo a cópia do contrato e do Plano de Serviço.

# *Observância dos direitos*

## Direito à informação



### Relação com publicidade enganosa

É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços. (art. 37 CDC).

#### **Caso Procon/SP (2010):**

Consumidores de baixa renda abordados com oferta de chip gratuito. No entanto, quando do recebimento da conta, verificaram que se tratava de uma linha pós-paga.

## *Observância dos direitos*

### **Internet móvel**

#### Pesquisa Idec 2009 sobre banda larga 3G: Claro, Oi, Tim e Vivo

- As restrições do uso do serviço nem sempre eram informadas ao consumidor na hora da compra. Planos com franquias ilimitadas apresentavam franquia máxima no texto do contrato. Ainda, proibiam o consumidor de fazer upload de grandes arquivos e utilizar serviço de VoIP.
- Todas as empresas tinham cláusulas contratuais que as eximiam da responsabilidade de entregar a velocidade contratada, o que é abusivo segundo o CDC.

# *Observância dos direitos*

## **Internet móvel**

- Problemas de cobertura
- Problemas de entrega do serviço na velocidade contratada
- Problemas no fornecimento de informações completas e adequadas ao consumidor

## **Questões aumentarão com PNBL**

### Medidas

- clareza na publicidade e informação suficiente de todas as condições do serviço. Controle dos contratos e suas previsões.
- investimento em infraestrutura para garantir qualidade de serviço e aprimoramento do atendimento ao consumidor.
- critérios objetivos de verificação da qualidade, fiscalização e aplicação de penalidades.

## ***Observância dos direitos***

### Aparelho de celular

**O 5o assunto mais demandado nos Procons de 2008 a 2010**

**O 1o no ranking das reclamações fundamentadas relativas a produtos e serviços regulados em 2010.**

### **Principais problemas (2008-2010):**

Garantia (Descumprimento de prazo e abrangência/ cobertura, etc.) - 45,5%

Produto entregue com danos/defeitos - 22,4%

Falta de peça de reposição - 7,6%



## *Observância dos direitos*

Aparelho celular



**Produto essencial**

Nota técnica do DPDC (junho/2010) posicionando-se pela aplicação do art. 18, §3º do CDC.

Ação da ABINEE (que inclui as empresas que figuram entre as mais reclamadas no item aparelho celular nos últimos 3 anos) contra a Nota técnica, alegando a não essencialidade do produto. 3ª Câmara do MPF manifestou-se em favor da aplicabilidade da Nota Técnica e da essencialidade do produto.

Decisão em agravo de instrumento contra indeferimento de liminar suspendeu os efeitos da Nota Técnica prejudicando o consumidor.

Obrigada!  
veridiana@idec.org.br  
www.idec.org.br

**Ajude o Idec a proteger os direitos do consumidor e lutar pelo direito à comunicação: associe-se! [www.idec.org.br](http://www.idec.org.br)**