

PROCON Pernambuco

Balanço sobre Telefonia Móvel



Secretaria de
Desenvolvimento Social
e Direitos Humanos



Atendimentos no PROCON-PE contra operadoras de Telefonia Móvel

- **Total de 2011 (até 31/07): 1.702**



Secretaria de
Desenvolvimento Social
e Direitos Humanos



Atendimento por operadora

- Claro = 715
- Oi = 496
- Tim = 473
- Vivo = 147



Secretaria de
Desenvolvimento Social
e Direitos Humanos



Assuntos mais reclamados:

- Cobrança indevida/abusiva;
- Contrato – rescisão/alteração unilateral;
- Vício de qualidade (mal executado/inadequado/impróprio);
- Serviço não fornecido (entrega/instalação/ não cumprimento da oferta/contrato);
- Dúvida sobre cobrança (valor/reajuste/ contrato/ orçamento).



Secretaria de
Desenvolvimento Social
e Direitos Humanos



Irregularidades cometidas

- **Publicidade enganosa:**

Está prevista nos artigos 36 e 37 do CDC - A publicidade deve ser veiculada de tal forma que o consumidor, fácil e imediatamente, a identifique como tal. Parágrafo único. O fornecedor, na publicidade de seus produtos ou serviços, manterá, em seu poder, para informação dos legítimos interessados, os dados fáticos, técnicos e científicos que dão sustentação à mensagem. Art. 37. É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.



Secretaria de
Desenvolvimento Social
e Direitos Humanos



Irregularidades cometidas

- § 1º 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.
- § 2º É abusiva, dentre outras a publicidade discriminatória de qualquer natureza, a que incite à violência, explore o medo ou a superstição, se aproveite da deficiência de julgamento e experiência da criança, desrespeite valores ambientais, ou que seja capaz de induzir o consumidor a se comportar de forma prejudicial ou perigosa à sua saúde ou segurança.
- § 3º Para os efeitos deste código, a publicidade é enganosa por omissão quando deixar de informar sobre dado essencial do produto ou serviço.



Secretaria de
Desenvolvimento Social
e Direitos Humanos



Irregularidades cometidas

- As empresas de Telefonia móvel, cometem publicidade enganosa quando por exemplo, anunciam que a chamada da ligação é ilimitada ao custo de 0,25 centavos, mas no momento que o consumidor está no meio da chamada a ligação “cai”, o que obriga a pessoa a fazer uma nova ligação.
- Outro exemplo é a publicidade sobre os torpedos. Muitas vezes eles não chegam, ou chegam ao destino final com atraso.
- Falta investimento em tecnologia (inexistência de sinal em algumas cidades).
- Velocidade dos modems oferecidos, informam que atingem 3 megabytes, quando na verdade atinge apenas kbyte.



Secretaria de
Desenvolvimento Social
e Direitos Humanos



SÃO DIREITOS BÁSICOS DO CONSUMIDOR:

- Previsto no Art. 6º, inciso III do CDC:
“a 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;”

As empresas de telefonia não esclarecem ao consumidor de maneira clara, sobre os diferentes produtos, induzindo o consumidor a erro, fazendo com que ele escolha planos mais caros.



Secretaria de
Desenvolvimento Social
e Direitos Humanos



ESSENCIALIDADE DO APARELHO CELULAR:

- Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.
- § 1º Não sendo o vício sanado no prazo máximo de trinta dias, pode o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:
 - I - a substituição do produto por outro da mesma espécie, em perfeitas condições de uso;
 - II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;
 - III - o abatimento proporcional do preço.
- § 3º O consumidor poderá fazer uso imediato das alternativas do § 1º deste artigo sempre que, em razão da extensão do vício, a substituição das partes viciadas puder comprometer a qualidade ou características do produto, diminuir-lhe o valor ou se tratar de produto essencial.



Secretaria de
Desenvolvimento Social
e Direitos Humanos



PRESTABILIDADE DO SERVIÇO:

A prestabilidade de serviço, está prevista no artigo Art. 20. do CDC:

- O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:
 - I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;
 - II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;
 - III - o abatimento proporcional do preço.
- § 1º A reexecução dos serviços poderá ser confiada a terceiros devidamente capacitados, por conta e risco do fornecedor.



Secretaria de
Desenvolvimento Social
e Direitos Humanos



PRESTABILIDADE DO SERVIÇO:

- Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.



Secretaria de
Desenvolvimento Social
e Direitos Humanos



CONSIDERAÇÕES FINAIS

- Se a situação do serviço de telefonia móvel no Brasil deixa muito a desejar, é fato que a situação no nordeste beira o caos. As empresas comercializam seus produtos em quase todas as cidades dos estados, porém, não investem nessas cidades, que em muitas delas, observamos a inexistência de sinal.
- Pergunto: por qual motivo as mesmas empresas que operam em diversos estados brasileiros, prestam um serviço de melhor qualidade nos estados do sul e sudeste do Brasil?



Secretaria de
Desenvolvimento Social
e Direitos Humanos

