

---

## Embratel tem prazo para apresentar conta a clientes

A Embratel tem de respeitar o prazo de 90 dias para cobrar ligações nacionais e de 150 dias para as internacionais. A empresa foi condenada a devolver os valores pagos pelos consumidores pelas ligações cobradas depois desse prazo, nos casos em que não houve negociação. A decisão é do juiz Fernando Antonio Prazeres, da 10ª Vara Cível de Curitiba, e vale para os usuários da operadora no estado do Paraná. Cabe recurso.

De acordo com o juiz, as contas só poderão ser cobradas após o prazo estipulado no artigo 61 da Resolução 85/1998 da Anatel — Agência Nacional de Telecomunicações se houver negociação com o cliente. “A Embratel tem de entrar em contato com o cliente para avisá-lo (até para que este possa se programar), possibilitando, por exemplo, um parcelamento do valor cobrado posteriormente e excluindo a cobrança de juros e de correção monetária, uma vez que a cobrança retroativa não é culpa do cliente, portanto este não deve ser penalizado”, afirmou.

A ação foi proposta pelo IBDCI — Instituto Brasileiro de Defesa do Cidadão, em Curitiba. Os advogados da entidade, **Samantha Sade** e **Walber Pydd**, alegaram que a Embratel vem cometendo práticas abusivas contra os assinantes e tem contrariado a Resolução da Anatel.

O IBDCI também afirmou ser legítimo para entrar com ação já que é uma associação voltada para a defesa dos consumidores. De acordo com o instituto, a Embratel cobrava as ligações retroativas sem qualquer aviso e, caso o cliente não pagasse a fatura, o seu nome era encaminhado aos cadastros restrição ao crédito.

Os advogados pediram também a veiculação de uma propaganda esclarecendo o procedimento, a suspensão da cobrança retroativa efetuada fora dos prazos, e a retirada do nome dos clientes que foram inscritos nos cadastros de inadimplentes.

Em sua defesa, a Embratel sustentou a ilegitimidade do IBDCI, dizendo se tratar de direito individual heterogêneo e não coletivo dos consumidores. Também afirmou que a Resolução da Anatel não é apta para suprimir um direito, pois representaria afronta ao princípio da legalidade.

A operadora afirmou, ainda, que a cobrança posterior se dá por conta da demora no repasse dos dados pela operadora local e ressaltou que em nenhum momento se recusou a negociar.

O juiz Fernando Antonio Prazeres manteve a liminar que já havia suspenso a cobrança retroativa além dos prazos. Ele reconheceu a legitimidade do IBDCI na ação por entender que as associações estão legitimadas a defender o interesse coletivo.

Quanto à Resolução da Anatel, o juiz afirmou que a Agência, “como autarquia federal, possui competência para regulamentar as práticas das empresas de telefonia, mediante delegação da própria União Federal”.

A devolução dos valores já pagos ficará condicionada a ação de execução individual ajuizada pelos

---

consumidores que se sentiram lesados. O juiz também condenou a Embratel ao pagamento de custas processuais e honorários advocatícios no valor de R\$ 3,5 mil.

### **Leia a íntegra da sentença**

Poder Judiciário do Estado do Paraná

Comarca de Curitiba – autos nº 25/99 da 10ª Vara Cível

Vistos e examinados estes autos de Ação Declaratória em que é autora INSTITUTO BRASILEIRA DE DEFESA DO CIDADÃO – IBDCI, associação civil sem fins lucrativos, pessoa jurídica de direito privado, estabelecido em Curitiba/PR e réu EMBRATEL – EMPRESA BRASILEIRA DE TELECOMUNICAÇÃO S/A, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CGC/MF sob o nº. 33.350.486/0422-04, com sede na cidade do Rio de Janeiro/RJ, etc.

### **RELATÓRIO**

Sustenta o IBDCI, entidade voltada para a defesa dos consumidores, que a ré Embratel vem cometendo práticas abusivas contra os assinantes, consubstanciada na cobrança retroativa de ligações efetuadas a mais de 90 dias (no caso de ligações interurbanas) e de 150 dias (para ligações internacionais), sem negociação com o cliente, o que estaria em desconformidade com o art. 61 da Resolução 85/98 da ANATEL. Alega que, por se tratar de associação voltada justamente para a defesa dos consumidores, possui legitimidade ativa para buscar direito difuso e coletivo que lhes pertence, alegando ainda a existência de violação às normas do CDC, tendo em vista que houve veiculação de propaganda enganosa, a qual não sinaliza a cobrança retroativa nas contas.

Aduziu, outrossim, que a ré impõe unilateralmente a cobrança referente a serviços prestados além dos 90/150 dias, sob pena de registro nos cadastros proteção ao crédito, sem a possibilidade de parcelamento, exclusão de juros ou correção monetária. Por fim, requereu a inversão do ônus da prova, a veiculação de contrapropaganda de forma a evitar novos abusos e a concessão de liminar para que a ré suspenda a cobrança retroativa de serviços, bem como retire o nome dos clientes que foram inscritos nos cadastros de proteção ao crédito por conta de tal prática.

Juntou documentos de fls. 35/90.

Às fls. 94/95 a representante do Ministério Público manifestou-se no sentido da concessão da liminar.

Às fls. 97/99, foi deferida a liminar requerida e determinar a exibição de propaganda sinalizando a existência de cobrança retroativa.

Devidamente citada (fls. 101), a ré interpôs agravo de instrumento às 102/127, apresentando contestação às fls. 137/170, em que alega, preliminarmente, a nulidade da liminar deferida, tendo em vista a necessidade da intervenção da ANATEL, ente da administração pública federal; a ilegitimidade do autor por se tratar de direito individual heterogêneo e não coletivo, principalmente com base nos documentos

---

juntados. Impossibilidade jurídica do pedido, porquanto a citada resolução não poderia extinguir ou criar direitos e ainda, ausência de interesse de agir, por existir procedimento administrativo para impugnar cobranças. Finalmente, aduziu que ação civil pública não é apta para requerer valores em prol do interesse de poucos.

No mérito, alegou que a resolução não é apta para suprimir um direito, pois representaria afronta ao princípio da legalidade. Ademais, impugnou as contas juntadas e ressaltou que em nenhum momento recusou-se a negociar. Rechaçou a possibilidade de devolução de valores em dobro, conforme o art. 42 do CDC, bem como a inversão do ônus probatório. Ainda, alertou que a cobrança posterior se dá por conta da demora no repasse dos dados pela operadora local. Por fim, contesta a impossibilidade de utilizar-se dos órgãos de proteção ao crédito.

Às fls. 201/207, a ré apresentou pedido de revogação da tutela antecipada, o que foi indeferido às fls. 209.

Em sede de impugnação (fls. 212/245), sustentou sua legitimidade, alegou a desnecessidade de intervenção da ANATEL no feito, a aplicabilidade da lei consumerista às pessoas jurídicas, ratificado, no mais, os termos da inicial.

Intimadas as partes às fls. 248, o IBDC requereu o julgamento antecipado da lide, enquanto às fls. 249/252, a ré manifestou-se acerca da impugnação e juntou novos documentos (fls. 253/259). Nova manifestação do autor às fls. 262/266.

O Ministério Público se pronunciou no sentido de afastar as preliminares argüidas (fls. 269/271), enquanto as fls. 275/277 houve nova manifestação por parte da ré. Às fls. 286 foi publicado e edital convocando os interessados a intervir no processo.

Às fls. 337/339 o autor requereu a juntada pela ré da lista de todos os clientes prejudicados pela cobrança retroativa, juntando ainda o acórdão do Tribunal de Alçada, que manteve a decisão de fls. 97/99.

Nova manifestação da ré (fls. 359/364). Determinado o registro para sentença, tendo em vista a possibilidade de julgamento antecipado (fls. 367), o autor agravou a decisão (fls. 371/378), embora anteriormente tivesse assim requerido (fls. 248). Contra-minuta apresentada às fls. 382/388.

Vieram os autos conclusos.

É o relatório. Decido.

## **FUNDAMENTAÇÃO**

Impõe-se ordenar o feito, a fim de que a matéria controversa receba a solução jurídica nos estritos limites dos pedidos feitos pelas partes.

A ação intentada possui como principal fundamento o Regulamento 85/98 emitido pela ANATEL que estabelece um prazo limite de 90/150 dias para cobrar serviços anteriormente prestados, prazo este que pode ser afastado se houver negociação com cliente. Segundo o autor, a ré estaria promovendo práticas

abusivas, uma vez que não obedece tal norma.

Antes de adentrar ao mérito, cabe analisar as preliminares argüidas pela ré.

Primeiramente, alega a ré que o presente Juízo é incompetente para julgar o feito, tendo em vista que seria necessária a intervenção da ANATEL, ente da administração pública federal. Contudo, o que esta sob análise é a relação de consumo entre a Embratel e seus clientes. Não se há de cogitar em litisconsórcio tendo em vista que, não há qualquer conflito envolvendo diretamente a ANATEL, ou seja, a decisão deste processo não terá qualquer influência sobre a esfera de deveres e obrigações da citada autarquia.

Só a título de esclarecimento, basta pegar um exemplo próximo. O Conselho Monetário Nacional é autarquia federal responsável por entre outras coisas, limitar a taxa de juros utilizada pelas instituições financeiras. Contudo, tal função (delegada pela União Federal) não importa na necessidade de sua intervenção em todos os processos cujo cliente, insatisfeito com a instituição, deseja revisar os juros cobrados no contrato.

Ora, é evidente que a pretensão dos consumidores, aqui substituídos pelo IBCDI, se relaciona tão somente com o serviço prestado pela Embratel. Ademais, a intervenção pela ANATEL não possui qualquer utilidade para o feito, senão procrastiná-lo. Desta forma, deixo de acolher esta preliminar e por consequência, a liminar de fls. 97/99 resta intocada.

Alega o réu que o IBCDI não possui legitimidade ativa, tendo em vista que os interesses em análise não são considerados homogêneos. Isso porque as contas juntadas pelo autor retratariam a pretensão de poucos, entre eles uma fábrica, que não se enquadraria no conceito de consumidor. Ainda neste rastro, haveria falta de interesse de agir decorrente da impossibilidade jurídica do pedido, uma vez que esta ilegitimidade estaria evidente.

Ora, é praticamente impossível que o autor juntasse aos autos as faturas de todos os clientes vitimados pela cobrança retroativa das ligações. Note-se que esta impossibilidade não remete automaticamente a heterogeneidade dos interesses, caso contrario, grande parte das ações civis públicas estariam fadadas ao insucesso! Assim, até para melhor manuseio dos autos, basta que nos autos haja um exemplo inequívoco desta prática abusiva.

A legitimidade do IBCDI para intentar a presente ação está amplamente reconhecida no art. 82 do que tal norma reconhece, entre outros legitimados para exercer a defesa coletiva, “as associações legalmente constituídas há pelo menos um ano que incluam entre seus fins institucionais a defesa dos interesses e direitos protegidos por este Código...”, o que é exatamente o caso.

Contudo, a lei consumerista exige ainda que o interesse ou direito individual seja homogêneo.

Cabe esclarecer tal conceito.

Em síntese, os interesses individuais possuem três características, quais sejam: o grupo que possui o

---

interesse é determinado ou determinável; a origem deste interesse está por fim, nas palavras de Hugro Nigro Mazzilli, “o dono ou a responsabilidade se caracterizam por sua extensão divisível ou individualmente variável entre os integrantes do grupo”. (A defesa dos interesses difusos em juízo, Ed. Saraiva, 16ª ed, fls. 51)

A origem comum, está no fato de que os postulantes nesta ação, aqui substituídos pelo IBCDI, são clientes da Embratel e foram prejudicados pela cobrança retroativa de serviços, conforme as reportagens veiculadas e as frequentes reclamações no Procon demonstram. O grupo é determinável, já que basta verificar dentre os clientes da Embratel, quais foram vitimados pela cobrança retroativa. Finalmente, cada cliente possui direito divisível, referente às vezes em que a cobrança em sua conta ultrapassou os 90/150 dias da realização das ligações, conforme estipulado na Resolução.

Desta forma, configurado a homogeneidade dos interesses, resta afastada a preliminar de ilegitimidade e falta de interesse de agir, bem como, é de se rechaçar a preliminar de inaptidão da ação civil pública, uma vez que estão presentes todos os requisitos para que seja intentada.

Ainda, afirma a ré que não haveria interesse na demanda porque existem medidas administrativas que poderiam ser tomadas para resolver o conflito. Sem qualquer razão. Não é pelo fato de existir procedimentos administrativos alternativos, que os clientes, aqui substituídos pelo IBCDI, não poderiam vir a juízo. Afinal, a própria Constituição Federal assegura o acesso ao judiciário, conforme prevê no art. 5, XXXV: “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito”.

Basta imaginar que todas as matérias que pudessem ser argüidas administrativamente estariam impedidas de serem pugnadas diretamente em juízo, o que representa uma afronta ao acesso à justiça, garantia tão buscada hoje em dia. Só a título de complemento, a possível lesividade ao consumidor por conta de práticas abusivas já é o interesse suficiente para justificar essa demanda.

Preliminarmente também foi argüida a impossibilidade jurídica do pedido, porquanto a citada Resolução não poderia extinguir ou criar direitos, mas somente a Lei conforme o princípio da legalidade. Da análise do art. 61 da Resolução 85/1998 da ANATEL percebe-se que está previsto o prazo de até 90 dias para cobrança de serviços de ligações internacionais. A priori, tal disposição traz a idéia de que, após tal termo, as empresas de telefonia não possuiriam tal direito de cobrar os serviços prestados, já que este estaria extinto

Contudo, tal pensamento é equivocado porquanto o parágrafo único deste mesmo artigo estabelece claramente que, após mencionado o prazo, poderá sim haver a cobrança, todavia esta ficará condicionada a negociação com cliente. Ou seja, deve a Embratel entrar em contato com o cliente para avisá-lo (até para que este possa se programar), possibilitando, por exemplo, um parcelamento do valor cobrado posteriormente e excluindo a cobrança de juros e de correção monetária, uma vez que a cobrança retroativa não é culpa do cliente, portanto este não deve ser penalizado. É de se notar a contradição por parte da ré pois, se a resolução da ANATEL não seria aplicável, menos necessidade haveria de sua intervenção neste feito.

Por fim, é oportuno esclarecer que a ANATEL, como autarquia federal, possui competência para regulamentar as práticas das empresas de telefonia, mediante delegação da própria União Federal. Ocorre que a referida autarquia possui a chamada competência normativa, que nas palavras de Marçal Justen Filho é aquela destinada “ à produção de categorias similares à lei, que também se orientam a disciplinar a conduta humana e que, em última análise, geram normas jurídicas”, diferentemente da legislativa que indica a “titularidade da lei para produzir uma categoria de ato estatal típico, consistente na lei”. (O direito das agências reguladoras independentes, Ed Dialética, 2002, fls 487).

Com base em tais conceitos, tem-se que, apesar de não haver possibilidade das autarquias formularem leis, as quais são instrumentos para produzir normas jurídicas, podem emitir estas mediante outros instrumentos, a exemplo das resoluções.

Passamos a análise do mérito.

A ré argumenta que a delimitação de prazo pela Resolução significa a perda do direito para realizar a cobrança de serviços realizados a mais de 90/150 dias, o que representaria afronta ao princípio da legalidade. Com base em tal preliminar, defende que as cobranças realizadas após este prazo são abusivas ou indevidas. Ocorre que tal preliminar já foi afastada, ou seja, a Resolução 85/98 é plenamente aplicável. Sendo assim, só cabe analisar se de fato resta comprovada a cobrança retroativa.

A inversão do ônus da prova requerido pelo autor é desnecessária no caso em tela. Isso porque a ré afirma, por diversas vezes, que realizou cobranças retroativas de clientes, inclusive atribuindo o fato á demora do repasse de dados pelas operadoras locais, como se pode ver: “ O que pode ocorrer é eventual demora da Prestadora Local em fornecer à EMBRATEL os dados dos usuários que fizeram ligações DDD e DDI, seja pela NOVIDADE E INDITISMO DO SISTEMA com Código de Seleção de Prestadora, seja pela IMPOSSIBILIDADE TÉCNICA de se obter, por ora, maior agilidade durante esse trâmite. Por conseguinte, as cobranças efetuadas em momento posterior àquele previsto na Resolução 85/ANATEL é plenamente JUSTIFICÁVEL, (...)”.

Em outro momento afirmou: “Sem dúvida alguma, eventual atraso no envio das contas aos usuários não decorre da intenção ou da desídia da EMBRATEL, mas da própria reengenharia do sistema telefônico nacional, que ainda está em fase de adaptação, eis que recentemente implantado.”

As faturas juntadas pelo autor demonstram cabalmente a cobrança após o período de 90/150 dias. Só com exemplo na fatura com vencimento previsto para 24.07.2002 (fls. 35) consta ligação realizada em 11.04.2002. Assim, considerando que a ligação foi destinada a cidade de Campo Grande- MS, a cobrança se deu em desconformidade com Resolução 85/98 da ANATEL, posto que ultrapassou o termo final – 11.07.2002-.

De fato, é de notar que algumas faturas se referem à pessoa jurídica, contudo tal fato é irrelevante, pois, a uma, as demais faturas juntadas configuram a prática; a duas, pode a empresa também ser considerada consumidora a medida que seja “destinatária final dos produtos e serviços que adquirem”, conforme bem esclarece Hugo Nigro Mazzilli (A defesa dos interesses difusos em juízo, Ed. Saraiva, 16ª ed, fls. 145)

É importante colocar que muitas das faturas juntadas foram pagas em sua totalidade (incluindo os valores posteriores a 90 dias). Ora, não pode a ré afirmar que, uma vez que estes valores não foram contestados pelos clientes, à época da cobrança, estes teriam admitido a regularidade destas. Ocorre que o consumidor, como já esclarecido em despacho anterior, aceita de boa-fé os valores dispostos em sua conta, pois confia na idoneidade da companhia telefônica.

Tem-se no cenário atual que entre as empresas de telefonia a concorrência afigura-se cada vez mais acirrada, ensejando por parte destas o estudo de tecnologias mais sofisticadas, além da criação de promoções, aos quais atraem e despertam nos clientes o desejo de adquirir os serviços. Assim, as operadoras, de modo a acompanharem a demanda e no afã de obter novos clientes, acabam por prestar serviços de menor qualidade. Neste sentido, as reportagens veiculadas pela imprensa de um modo geral, trazem testemunhos, alertam e previnem os consumidores de possíveis práticas abusivas, até porque, muitos destes não possuem conhecimento de que estão sendo lesados. Neste sentido, as reportagens juntadas aos autos bem retratam a insatisfação geral, comprovando que a conduta lesiva da ré não se restringiu a prejudicar poucas pessoas.

Deve-se acrescentar que o óbice para a inscrição nos órgãos de proteção ao crédito diz respeito apenas aos clientes os quais não efetuaram o pagamento de serviços prestados além dos 90/150 dias e que, outrossim, não foram contatados pela ré, a fim de realizar a negociação constante do art. 61 da mencionada Resolução (negociação esta que a Embratel em nenhum momento logrou comprovar). Assim, com relação aos demais clientes, tal restrição não se aplica, tendo em vista que esta medida visa recompor o *status quo* apenas daqueles que foram prejudicados com essa prática abusiva.

De fato, uma vez que restou comprovada a prática cobrança retroativa, deverá a ré devolver a todos os clientes os valores referentes a cobrança de ligações realizadas a mais de 90 dias (chamadas nacionais) e de 150 dias (para chamadas internacionais). Contudo esta devolução ficará condicionada à habilitação individual de cada consumidor lesionado.

No entanto ressalte-se que a repetição não poderá ser feita em dobro, como requereu o autor em sua inicial.

Trata-se de matéria controvertida, inexistindo ainda parâmetros para se aferir ao certo se houve erro ou dolo, restando prejudicada esta análise. Ademais, tem-se que a ré apenas interpretou a Resolução da forma que melhor lhe beneficiasse, cobrando valores que se mostraram ao final do processo, abusivo.

Por fim, a eficácia desta sentença deverá abranger todo o Estado do Paraná, tendo em vista que, conforme entendimento do Superior Tribunal de Justiça acerca do art. 2º da Lei 9.494/97 ( que alterou o art. 16 da Lei da Ação Civil Pública ), a decisão se estende à jurisdição do tribunal competente para julgar o recurso ordinário.

Neste sentido o precedente abaixo :

“ AÇÃO CIVIL PÚBLICA. Eficácia erga omnes. Limite. A eficácia erga omnes circunscreve-se aos limites da jurisdição do tribunal competente para julgar o recurso ordinário. Recurso conhecido e provido. “ ( STJ- Resp 293407 /SP ; Rel. Ministro Barros Monteiro, 4º Turma , p. DJ 07.04.2003, P. 290)

#### DISPOSITIVO

Diante do exposto, julgo parcialmente procedente o pedido da inicial, para condenar a ré à devolução simples de todos os valores cobrados nas faturas, referente a ligações realizadas a mais de 90 dias ( ligações nacionais ) e a mais de 150 dias ( ligações internacionais ), em que inexistiu a negociação firmada no art. 61 da Resolução 85/1998 da ANATEL, devendo ainda recair juros legais de 1% ao mês e correção monetária pelo INPC, a contar do 91º/151º dia. O pagamento ficará condicionado a ação de execução individual ajuizada pelos consumidores que foram lesionados.

Por fim, condeno, a ré ao pagamento de custas processuais e honorários advocatícios, os quais arbitro em R\$ 3.500,00 ( três mil e quinhentos reais ), de acordo com o §4º do artigo 20 do CPC, considerando o zeloso trabalho desenvolvido pelo causídico, o tempo exigido para seu serviço e a importância da causa.

Mantenho a liminar de fls.97/99, frisando que deverá a ré veicular publicidades alertando que as ligações interurbanas e internacionais só poderão ser cobradas após o prazo estipulado no art.61 da Resolução 85/1998 da ANATEL se houver negociação com o cliente.

Publique-se. Registre-se. Intimem-se.

Curitiba, 01 de setembro de 2005-09-30

Fernando Antonio Prazeres

Juiz de Direito

**Date Created**

02/10/2005