



Justiça condena Telefônica a fornecer conta detalhada

A Telefônica tem um prazo de 20 dias para enviar conta detalhada do telefone fixo a seus 8,8 milhões de assinantes em todo o estado de São Paulo. A determinação foi dada, na sexta-feira (24/8), pela juíza Maria Lúcia Ribeiro de Castro Pizzotti Mendes, da 32ª Vara Cível de São Paulo. A Ação Civil Pública foi ajuizada pela Pro-Teste — Associação Brasileira de Defesa do Consumidor, Movimento Defesa São Paulo e Indec Telecom.

Com o envio do detalhamento gratuito das ligações locais, o consumidor terá como identificar todos os números chamados, as datas e os horários das chamadas, com as durações e os valores de cada uma. Na decisão, a Justiça também determinou o envio de um comparativo entre os planos básico e alternativo de oferta obrigatória (Pasoo), o que possibilitará aos clientes migrar para o outro plano, gratuitamente.

Com essas informações o consumidor poderá conhecer melhor seu perfil de uso da linha e optar pelo plano mais indicado. A juíza determinou, ainda, que a Telefônica envie cópia do contrato de prestação do serviço de telefonia e do plano de opção feito pelo assinante.

As entidades entraram com a ação por conta da falta de informações sobre a mudança de plano pulso para minuto. De acordo com entidade, ainda há muita dúvida sobre a nova forma de cobrança e faltam subsídios para que os consumidores escolham adequadamente para não haver prejuízos com plano que não atenda o perfil de consumo.

Balanço preliminar da Anatel demonstrou que somente 2% optaram pelo Plano Alternativo de Serviço de Oferta Obrigatório. E que apenas 2% solicitaram detalhamento da fatura. Menos de 1% dos assinantes solicitou o comparativo individualizado entre o Plano Básico e o Pasoo.

Quem não optou, e não tinha ainda um plano alternativo da Telefônica, teve migração automática para o plano básico e ao receber a primeira conta tem se surpreendido com os valores, no caso de quem costuma ligar pouco e fazer apenas ligações curtas. O plano básico é mais adequado para quem faz ligações locais curtas e o alternativo (Pasoo), para o assinante que faz chamadas longas ou usa internet discada no horário comercial.

O Plano Básico tem franquia de 200 minutos, tarifas maiores e isenção de taxa para completar a ligação. No Alternativo, a franquia é de 400 minutos, as tarifas são menores e há taxa equivalente a 4 minutos para completar cada ligação. A assinatura básica permanece em R\$ 37,98.

Segundo a entidade, a Telefônica tem oferecido plano alternativo próprio que pode confundir o usuário na hora da troca do plano. O *contact center* da empresa tem sido ineficiente no esclarecimento das dúvidas do consumidor, principal motivo na Ação Civil Pública.



Na ação das três entidades, que deu entrada no último dia 15 de agosto foi pedida antecipação de tutela, para que haja o detalhamento das contas, independentemente de pedido do consumidor, retroativo a 1º de agosto, data em que se encerrou o cronograma de implantação da alteração do sistema de tarifação por minuto.

Leia a decisão

Pelo presente intimo Vossa Senhoria do despacho proferido nos autos 07.211542-2 da 32ª Vara Cível — Central que segue:

“Vistos. Trata-se de Ação Civil pública intentada pelas autoras, enquanto representantes dos consumidores associados, contra a empresa Telefônica, tendo como objeto da mesma o sistema de tarifação do serviço de telefonia fixa comutada, e a conseqüente opção que, necessariamente, terá que ser feita pelo próprio consumidor.

Alicerçam-se as autoras em seu pedido, precipuamente, no descumprimento quanto ao princípio da informação que deverá reger todas as relações consumeristas, sob a alegação de que a ré, enquanto operadora do sistema de telefonia fixa, não enviou aos consumidores usuários do referido sistema, o comunicado com as informações sobre os planos básico e alternativo de serviços de oferta obrigatória (PASOO), princípio este que também fora preceituado nas Resoluções n. 423/05 e 450/06.

Assim, requerem as autoras a concessão da liminar, primeiramente, para que o consumidor possa fazer sua opção, de acordo com o seu perfil de consumo e interesse econômico, bem como, para que a ré forneça informações acerca dos novos planos, juntamente com a conta telefônica; e, ainda a título de antecipação de tutela, requereram as autoras a concessão de liminar, para que a ré detalhe as contas, com respeito à tarifação por minuto, a contar da data da implantação do novo sistema de tarifação estabelecido, para viabilização da opção de plano pelo consumidor; por fim, postulou a autora, ainda em forma de antecipação de tutela, a determinação para que a ré fornecesse aos seus consumidores o contrato firmado entre as partes.

Vê-se, claramente, a verossimilhança dos fatos aduzidos pela autora, qual seja, a da prova da relação contratual firmada entre a ré e os consumidores usuários de linhas telefônicas, verossimilhança esta, inclusive, que se depreende do fato de que ao usuário ainda não é dado o direito de receber sua conta detalhada, na medida em que a anotação dos pulsos utilizados é registrada na conta mensal de forma global, ou seja, não discriminada; ademais, também existe verossimilhança na alegação de que o usuário da linha não obtém cópia dos contratos de aquisição e utilização das linhas telefônicas.

Ainda, evidencia-se o dano de difícil reparação, na possibilidade de, vindo a vigir um novo plano de utilização das linhas telefônicas, sem a devida compreensão pelo usuário, por absoluta falta de informações quanto aos seus novos procedimentos e formas de cômputo da utilização da linha, vez que, tal ausência de informação, por certo, gerará novas dúvidas, erros na adoção e opção dos planos ora oferecidos e, induvidosamente, gerará novas demandas. Ademais, planos adotados, sem o respeito absoluto pelo princípio da informação, trará questionamentos quanto às futuras cobranças, e induvidosamente, inadimplência, o que traz efeitos negativos tanto para o usuário consumidor, quanto



para a empresa requerida, na medida em que advindo dúvidas e discordâncias quanto às cobranças, inevitavelmente, ocorrerá a inviabilização do pagamento de faturas, o que gera problemas de ordem financeira à própria requerida.

Assim, consignando também a dúvida que ainda remanesce quanto custo de cada um dos planos ora oferecidos pela ré, ou seja, o valor a ser pago que de cada um deles advirá, na medida em que o plano por minuto poderá, de fato, como alegado pela autora, encarecer o serviço de telefonia, especialmente pelo desconhecimento quanto à existência de planos mais vantajosos, entendo justificar-se neste momento processual, a concessão da liminar pretendida, para que se evite o aumento de litígios entre a ré e os consumidores usuários, para que se previna nova onda de questionamentos acerca dos valores das contas telefônicas mensais, e o conseqüente inadimplemento, bem como, para se permitir o transparente esclarecimento com relação a todo o detalhamento das contas telefônicas, dos novos planos oferecidos, respeitando-se amplamente o princípio da informação, sagrado pelo Código de Defesas do Consumidor.

Passo a deliberar, no sentido de conceder a liminar, em sede de antecipação de tutela, o que faço em aplicação aos termos dispostos no artigo 46, parágrafos 1º. e 3º. Da Resolução n. 426/05, bem como, em aplicação às disposições das alíneas 7.2.1., 7.2.2. e 7.2.4. da Resolução 450/06, nos seguintes termos: Determino que a ré, em vinte dias, preste todas as informações determinadas nos itens 7 da Resolução 423/05, objetivando viabilizar a opção, pelo consumidor, do tipo de plano, de acordo com o seu perfil financeiro e interesse econômico;

Determino, também, que as informações pertinentes aos planos de minutos, especificamente quanto ao tempo e valor cobrado por cada minuto tarifado, sejam remetidas juntamente com a fatura mensal, o que deverá também ser cumprido em vinte dias; Por fim, determino, ainda a título de antecipação de tutela, que a ré, em vinte dias, forneça a cada consumidor usuário de linha telefônica, cópia do contrato de prestação do serviço de telefonia, conjuntamente com cópia do plano de opção feito pelo assinante, sem quaisquer ônus a este.

Fica consignado que o prazo de vinte dias ora concedido para fins de cumprimento desta liminar, contar-se-á a partir da intimação da ré desta decisão, que deverá se dar por mandado, a ser expedido ainda hoje, e cumprido na segunda-feira próxima futura. Derradeiramente, registro que a ré já se deu por citada aos 17 de agosto passado, conforme se depreende da petição acostada aos autos às folhas 173, juntamente com a procuração e representação legal da mesma.

Cumpra-se com urgência, intimando-se as autoras pela imprensa, fax e/ou e-mail, como é o procedimento deste Juízo, nos casos de concessão de liminares.

Intimem-se.

São Paulo, 24 de agosto de 2007. (a) MARIA LÚCIA RIBEIRO DE CASTRO PIZZOTTI MENDES — JUÍZA DE DIREITO”.

Atenciosamente



Maria Luiza F. da S. M. Souza

Diretora de Divisão.

Leia a resolução da Anatel

RESOLUÇÃO ANATEL 426, DE 9 DE DEZEMBRO DE 2005

DOU 12.12.2005

Art. 46. A prestadora, no ato da contratação, por atendimento pessoal, correio eletrônico ou outras formas similares, deve fornecer ao usuário documentação com informações sobre a fruição do plano de serviço contendo, no mínimo:

- I – comparação do plano de serviço de opção do usuário com o plano básico de serviço;
- II – informações necessárias à correta fruição do plano de serviço;
- III – informações quanto à utilização de crédito, no caso de plano de serviço na forma de pagamento pré-pago;
- IV – informações quanto ao acesso às diversas modalidades do STFC e a outros serviços de telecomunicações de interesse coletivo; e
- V – a estrutura tarifária ou de preços do plano de serviço, a data-base de reajuste de tarifas ou preços, o critério de tarifação ou o critério de estabelecimento de preços do serviço, especificando a unidade e o tempo de tarifação mínima ou de medição mínima para cobrança.

§ 1º Na contratação por telefone ou por central de informação e de atendimento ao usuário, a prestadora, em até 5 (cinco) dias úteis da concordância com a contratação de plano alternativo, deve enviar ao usuário a documentação contendo as informações a que se refere este artigo.

§ 2º A gravação da chamada telefônica relativa à contratação deve ser mantida, no mínimo, pelo prazo de 12 (doze) meses.

§ 3º Para efeito do inciso I, deve ser assegurada ao usuário a comparação entre os valores que compõem a estrutura de preços ou tarifas, em especial os valores referentes a chamadas com diversos tempos de duração.

Date Created

25/08/2007