

## Paciência do consumidor não é ilimitada como planos de telefonia, diz juiz

Os planos de serviços da TIM e de outras operadoras de telefonia celular “podem até ser infinitos e ilimitados, como expressam as frequentes e sedutoras campanhas publicitárias das empresas; a paciência do consumidor, não”. O consumidor de serviços de telefonia quer pagar menos e falar mais. “E quer um serviço de qualidade”.

As considerações acima foram feitas nesta segunda-feira (23/7) pelo juiz Tales Krauss Queiroz, da 4ª Vara Federal de Brasília, ao [negar pedido de liminar](#) feito pela TIM para suspender a proibição de vender novas linhas de telefone celular em 18 estados brasileiros e no Distrito Federal.

A proibição foi imposta pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) com a justificativa de que os serviços prestados pela operadora não atendem mais aos padrões de qualidade exigidos pelo contrato de concessão de exploração comercial do serviço de telefonia.

O juiz afirmou também que negou o pedido da empresa “com base na Constituição Federal, que prevê o direito a uma prestação adequada do serviço, e em respeito aos quase 70 milhões de clientes da TIM”.

A empresa entrou com pedido de liminar em Mandado de Segurança na Justiça Federal contra a determinação da Anatel. Além da proibição de vender novas linhas imposta à TIM, a agência reguladora proibiu a Claro de vender novos serviços em três estados e a OI, em cinco. As operadoras Vivo, CTBC e Sercomtel não foram proibidas de vender linhas, mas estão obrigadas a apresentar plano de melhoria dos serviços.

A Anatel também determinou que a proibição seja divulgada em local visível em todas as lojas, postos de vendas e de atendimento e que as empresas apresentem, no prazo de 30 dias, plano de ação de melhoria da prestação de seus serviços.

De acordo com a decisão do juiz Tales Queiroz, de dois anos para cá, é pública e notória a piora na qualidade dos serviços de telefonia celular do país. “Há uma sensação generalizada por parte dos usuários de que a qualidade caiu: são interrupções do serviço, chamadas não completadas, queda das ligações, falhas na qualidade dos sinais e, na internet móvel, deficiências de conexão e velocidade”.

O juiz afirmou que não é verossímil a alegação da TIM de que observa os índices de qualidade da Anatel e que respeita as normas do setor de telecomunicações. Queiroz ainda rechaçou o argumento de que a decisão da Anatel foi ilegal e ofendeu os princípios da livre iniciativa e da concorrência.

Para o juiz, a decisão foi regular e baseada na Constituição Federal, nas leis e regulamentos do setor de telecomunicações. “A empresa (TIM) não exerce atividade econômica livre (atividade econômica em sentido estrito), mas um serviço público, que é regulado (de natureza econômica em sentido geral, mas público, coletivo)”, justificou o magistrado.

Segundo a decisão de Tales Queiroz, há diferenças entre a exploração de serviços eminentemente

privados e serviços públicos regulados: “Há uma diferença conceitual e jurídica entre a situação de uma empresa que, por exemplo, vende eletrodomésticos e carros, e uma empresa que presta um serviço público ou de interesse coletivo, como o de telecomunicações, energia, transporte, dentre outros. A ingerência do Estado na atividade econômica *stricto sensu* é exceção, e seguramente de intensidade menor do que aquela exercitada no serviço público ou de interesse coletivo”.

Por isso, entendeu o juiz, a Anatel tem o poder de proteger o consumidor e de fazer valer o princípio da prestação adequada do serviço. A decisão registra que a Anatel detectou que o repentino crescimento da telefonia celular não foi acompanhado de um aumento da capacidade de rede para atender à nova demanda. “Não foram construídas novas antenas na mesma proporção do aumento de tráfego. Houve um descasamento e um descolamento entre a demanda e a infraestrutura”, afirmou Tales Queiroz.

“Em linguagem popular, o que se conclui é que foi dado um passo maior que a perna. A solução elementar de paralisar as vendas decorre desse desalinhamento: só pode haver mais clientes se houver um aumento da capacidade de rede e de tráfego”, concluiu.

Clique [aqui](#) para ler a decisão.

**Date Created**

23/07/2012