

Confira o posicionamento do STJ em questões envolvendo o setor de telefonia

Quando se questiona sobre quais setores de prestação de serviços que mais incomodam, muitos brasileiros não hesitam em apontar a telefonia. Seja no setor móvel, seja com as empresas de aparelhos fixos, são comuns os casos que terminam na Justiça. Esse cenário ganhou ainda mais força nos últimos 15 anos, a partir das privatizações de 1998 e do crescimento da telefonia celular.

Com o mercado liberado às empresas privadas e regulado pela Anatel, é cada vez mais comum a demanda de companhias e consumidores para que o Judiciário se posicione a respeito de contratos e temas específicos. Entre eles, aparecem o praxe máximo para a fidelização à companhia, a validade do cartão pré-pago, multas em caso de perda de aparelhos e a cobrança de assinatura mensal para telefonia fixa.

Muitas discussões já foram analisadas de maneira definitiva pelo Superior Tribunal de Justiça. Em relação à fidelidade que a operadora de celular por vezes coloca em contrato, o tribunal assentou o prazo máximo. Ao analisar o Recurso Especial 1.097.582, a 4ª Turma [estabeleceu](#) que os contratos com período superior a um ano são ilegais. O relator do caso, ministro Marco Buzzi, apontou que a fidelização não é ilegal, desde que venha acompanhada por alguma vantagem para o cliente.

No caso em questão, porém, uma consumidora de Mato Grosso se viu presa a um contrato que exigia a permanência na operadora por 24 meses. Para a corte, neste caso, não há respeito à razoabilidade e o consumidor vê cerceado seu direito de buscar ofertas melhores no mercado, o que tornou o contrato irregular.

No que diz respeito à perda do aparelho, o STJ [determinou](#), em 2009, que casos de furto e roubo devem ser acompanhados pelo fornecimento de outro telefone ou redução da multa rescisória. A decisão foi tomada pela 3ª Turma, durante a análise do Recurso Especial 1.087.783. A redução da multa em 50% passa a valer se a empresa não aceita fornecer outro aparelho durante o período de carência.

Essa determinação vale para casos de força maior devidamente comprovados e, segundo a relatora, ministra Nancy Andrichi, é necessária porque, quando tal situação se apresenta, as duas partes devem se adequar à nova realidade. O evento inesperado e imprevisível, apontou ela ao analisar a demanda impetrada pelo Ministério Público do Rio de Janeiro, exige adaptação de ambas as partes.

Como o consumidor é, aponta a relatora, a parte hipossuficiente na relação, a operadora tem duas opções: ou cede a ele um aparelho durante o restante do período de carência, mantendo o serviço e o contrato, ou reduz a multa para facilitar a rescisão por parte do cliente.

Em 2011, o STJ também determinara que as operadoras estão proibidas de condicionar a habilitação de linhas em planos pós-pagos à apresentação de comprovantes de crédito no nome do interessado. A ação foi ajuizada pelo Ministério Público, que questionava a prática de só liberar a linha caso fossem apresentados documentos comprovando a inexistência de restrição de crédito ou o cartão bancário.

Relator do caso, o ministro Teori Zavascki recordou que o regime de direito privado, apesar de pregar menor intervenção estatal, não é absoluto. Os ministros apontaram, à época, que a prática descumpria a função social do serviço, uma vez que o cliente era vítima de discriminação.

Em diversos casos, o tribunal versou sobre a cobrança de tarifas básicas por serviços de telefonia fixa. O entendimento dos ministros, consolidado na Súmula 356, é de que a cobrança é legal, pois foi incluída no edital de desestatização do setor, e se justifica para permitir a oferta de telefonia ao assinante. Os dois recursos especiais apontam que cabe à Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) fixar as tarifas ([Recurso Especial 926.159](#) e [Recurso Especial 993.283](#)).

Já o detalhamento da fatura fez com que o STJ revogasse a Súmula 357, emitida em 2007 em que tornava obrigatória a discriminação de pulsos excedentes e ligações de fixo para celular. Em 2009, a 1ª Seção pacificou entendimento de que desde agosto de 2007, quando foi implementado o Sistema Telefônico Fixo Comutado, é obrigatório o fornecimento de fatura detalhada de todas as ligações na modalidade local, dentro ou fora da franquia contratada.

O relator do Recurso Especial 1.074.799, ministro Francisco Falcão, [determinou](#) ainda que a solicitação do envio desta fatura deve ser feita apenas uma vez, e sem ônus para o consumidor, pois não há sentido em exigir que o pedido seja repetido mensalmente.

Na análise do Resp 1.138.591, em 2009, os ministros [reafirmaram](#) a legitimidade dos Procons para aplicar multa em caso de descumprimento de suas determinações. O recurso apontava conflito de atribuições entre o Procon e a Anatel, mas o relator do caso, ministro Castro Meira, afirmou que o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor confere ao Procon o exercício do poder de polícia.

Assim, apesar da argumentação feita por uma concessionária, a aplicação das sanções administrativas previstas em lei é legal, o que se traduz por mais um benefício aos consumidores deste serviço. Além disso, a ação do Procon não exclui o exercício da atividade regulatória por parte da Anatel.

Autarquia responsável pelo setor, a Anatel é parte nas ações coletivas que envolvam a telefonia, e como pertence à União, tais casos devem ser analisados pela Justiça Federal. Este foi o entendimento do STJ durante a análise do [Conflito de Competência 113.902](#) e do [Agravo de Instrumento 1.195.826](#).

O STJ determinou que uma operadora não deve ter sua atividade restrita por conta de legislação municipal (no caso, as regras limitavam a instalação de torres), consequência da decisão tomada ao julgar o [Agravo Regimental em Medida Cautelar 11.870](#). No julgamento da AgRg em MC, os ministros citaram a atribuição de competência exclusiva à Anatel sobre a matéria, como previsto pelo o artigo 19 da Lei 9.472.

Em 2012, os ministros determinaram que o Judiciário pode interferir de forma excepcional na fixação dos valores cobrados a título de VU-M, tarifa devida no caso de conexão às redes móveis por parte das empresas de telefonia fixa. O tema foi alvo do [REsp 1.275.859](#), [REsp 1.334.843](#) e [REsp 1.171.688](#).

Relator de um dos casos, em que a GVT pedia a fixação dos valores com base em estudo de consultoria internacional, e não do que fora determinado pela Anatel, o ministro Mauro Campbell Marques apontou que as empresas possuem relativa liberdade para fixar a VU-M. Isso se dá, porém, desde que os valores não fiquem em desacordo com os interesses difusos e coletivos estabelecidos.

No caso, a GVT e a TIM discordavam sobre a legitimidade de o Poder Judiciário, em antecipação de tutela, fixar provisoriamente os valores. A GVT defendia os valores sugeridos pela consultoria, e a Tim pedia a fixação dos valores determinados pela Anatel, mais altos e que poderiam prejudicar a GVT, segundo a argumentação desta.

Segundo o relator, a discussão judicial não afasta a regulamentação exercida pela Anatel. Isso se dá porque, continua ele, a atuação da agência versa sobre “aspectos técnicos que podem melhorar a qualidade do serviço oferecido ao consumidor pelas concessionárias de telefonia fixa e móvel”.

Esse entendimento fez com que fossem rejeitados os recursos que pediam a manutenção da antecipação de tutela concedida pelo juízo federal da Seção Judiciária do Distrito Federal, que determinou a aplicação dos valores sugeridos pela consultoria.

Já ao analisar a questão da transparência, no REsp 1.073.083, o STJ [determinou](#) que cabe à denunciante, em processo administrativo que apura descumprimento de obrigação, ter amplo conhecimento dos fatos e decisões dos dirigentes. A representação foi ajuizada pela Sociedade Brasileira de Prestadores de Serviços de Telecomunicações (Sitel) contra uma operadora por bloqueio dos serviços prestados por suas associadas.

Após o resultado, a Sitel foi impedida de ter vista dos autos, o que a fez ingressar com Mandado de Segurança pedindo a nulidade da decisão. A Anatel alegou sigilo e apontou que o conceito de “parte” não incluía a denunciante. No entanto, o relator do caso, ministro Castro Meira, apontou que tanto o administrador como o administrado são partes, com conceito mais amplo do que em processos civis.

Isso porque os administrados são todos que possuem interesse difuso ou coletivo na matéria. O STJ determinou, então, que a Sitel é, além de denunciante, interessada no desenrolar do caso, e tem direito de exigir a apuração dos fatos e de ser informada sobre as providências, além do acesso ao processo em trâmite. *Com informações da Assessoria de Imprensa do STJ.*

Clique [aqui](#) para ler a decisão sobre o Recurso Especial 1.097.582.

Clique [aqui](#) para ler a decisão sobre o Recurso Especial 1.087.783.

Clique [aqui](#) para ler a decisão sobre o Recurso Especial 926.159.

Clique [aqui](#) para ler a decisão sobre o Recurso Especial 993.283.

Clique [aqui](#) para ler a decisão sobre o Recurso Especial 1.074.799.

Clique [aqui](#) para ler a decisão sobre o Recurso Especial 1.138.591.

Clique [aqui](#) para ler a decisão sobre o Conflito de Competência 113.902.

Clique [aqui](#) para ler a decisão sobre o Agravo de Instrumento 1.195.826.

Clique [aqui](#) para ler a decisão sobre o Agravo Regimental em Medida Cautelar 11.870.

Clique [aqui](#) para ler a decisão sobre o Recurso Especial 1.275.859.

Clique [aqui](#) para ler a decisão sobre o Recurso Especial 1.334.843.

Clique [aqui](#) para ler a decisão sobre o Recurso Especial 1.171.688.

Clique [aqui](#) para ler a decisão sobre o Recurso Especial 1.073.083.

Date Created

12/08/2013