



Cid Capobiano: Novas regras para telefonia móvel dependem de fiscalização

No prazo de 120 dias a contar de 15 de março de 2014, por determinação da Anatel, mudanças interessantes irão ocorrer nos planos de telefonia móvel em todo país. Verifica-se que trata de adequações dos serviços prestados pelas operadoras de telefonia ao que já está estabelecido no Código de Defesa do Consumidor. Será publicado o novo Regulamento do Serviço Móvel Pessoal (SMP).

Por determinação da Anatel toda oferta promocional deverá ser extensiva para todos os usuários da prestadora. Afinal, o CDC determina no artigo 39 que deve ser considerada prática abusiva aquela que: *“recusar atendimento às demandas dos consumidores, na exata medida de suas disponibilidades de estoque, e, ainda, de conformidade com os usos e costumes”*

Outra medida muito festejada foi a determinação de que o cancelamento dos serviços poderá ser feito por todos os canais de atendimento, inclusive pela Internet. Com isso, a Agência pretende acabar com as costumeiras reclamações de que o cancelamento de serviços é, hoje em dia, tarefa quase impossível para o consumidor. O CDC determina em seu artigo 51 que deve ser considerada abusiva toda cláusula que: *“autorizem o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor.”* No caso de cancelamento a operadora terá um prazo máximo de 12 horas para enviar ao consumidor o protocolo do pedido de cancelamento.

Ainda no campo do atendimento, o novo regulamento da Anatel traz uma mudança interessante no armazenamento de chamadas. Agora, mesmo as chamadas realizadas pelas prestadoras serão gravadas. Esta alteração é fundamental para aplicação da inversão do ônus da prova prevista no artigo 6º do CDC. Uma vez que a operadora deverá armazenar todas as ligações, sempre será possível a exigência pelo consumidor em juízo de degravação das conversas.

A resolução da Anatel também instituiu uma validade mínima para os créditos pré-pagos, que poderá ser de 30, 90 ou 180 dias. Neste ponto, entendemos que a Agência andou mal. Afinal não é justo que o fornecedor possa determinar de que forma o consumidor irá usufruir do serviço. Em outras palavras; não é plausível que a operadora de telefonia determine o quanto o cliente deve consumir. O CDC é preciso em determinar no já citado artigo 39 que deve ser considerada prática abusiva aquela que: *“condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos;”* Queremos crer que não há causa justa para estabelecer em quanto tempo o consumidor deverá utilizar seus créditos telefônicos.



Nos casos de inadimplência do consumidor, os prazos de cobrança também foram alterados. 15 (quinze) dias após o vencimento, o usuário fica impossibilitado de fazer ligações, exceto para os Serviços de Emergência ou para chamadas a cobrar. 30 (trinta) dias após o impedimento para fazer chamadas, a operadora pode suspender o serviço. 45 (quarenta e cinco) dias após o vencimento, o usuário também ficará impedido de receber chamadas. Por fim a prestadora somente poderá encaminhar o nome do devedor a serviço de proteção ao crédito depois de rescindido o contrato e após notificação prévia do consumidor.

As alterações aqui apresentadas são de extrema importância para equilibrar a relação consumidor x fornecedor. Um dos princípios esculpido no artigo 4º do CDC é justamente a harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo.

Por fim, podemos concluir que as novas regras do serviço de telefonia móvel irão vigorar se houver informação e fiscalização. Somente o consumidor bem informado quanto aos seus direitos poderá exigir um serviço de melhor qualidade, e, somente se houver fiscalização positiva da Anatel com apuração e aplicação das penalidades é que as empresas fornecedoras se sentirão obrigadas a cumprir o que está determinado pelo regulamento.

Fontes de pesquisa:

– www.anatel.gov.br

– Lei 8079/90, Código de Defesa do Consumidor.

Meta Fields