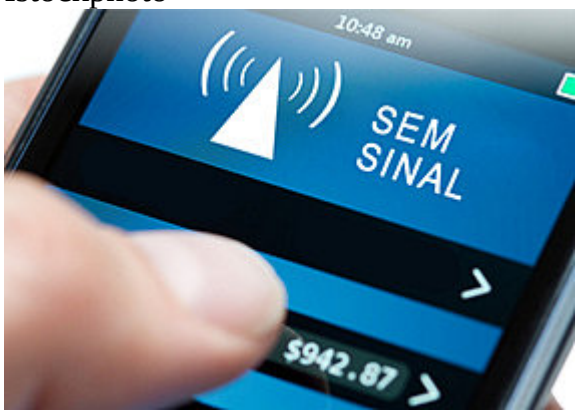
Não cabe ao juiz mudar norma da Anatel sobre informação de cobertura

Compete à Anatel expedir normas sobre a forma como as empresas de telefonia devem informar os consumidores acerca das áreas de cobertura do serviço. Salvo em casos de inequívoca ilegalidade, o Poder Judiciário deve evitar interferir no poder normativo das agências reguladoras.

Istockphoto



TJ-RJ condenou empresas a pagarem indenização por danos morais por conta de problemas com sinal de telefonia
Istockphoto

Com esse entendimento, a 3ª Turma do Superior Tribunal de Justiça deu provimento aos recursos especiais ajuizados por operadoras de telefonia para afastar a condenação imposta a elas pelos problemas de cobertura em determinadas áreas dos municípios de Bom Jardim e Nova Friburgo, ambos na região serrana do Rio de Janeiro.

A ação foi ajuizada pela Comissão de Defesa do Consumidor da Assembleia Legislativa do Rio, por entender que as empresas estavam vendendo celulares e planos de telefonia sem informar aos consumidores a existência das chamadas "zonas de sombra", onde não há sinal.

O dever de informação está previsto no Código de Defesa do Consumidor. Já a forma como esse dever deve ser cumprido consta da Resolução 575/2011 da Anatel, a agência reguladora competente para expedir normas sobre prestação de serviços de telecomunicações no regime privado, conforme a Lei Geral de Telecomunicações (Lei n. 9.472/1997).

A resolução indica que as empresas devem disponibilizar mapas detalhados indicando a área de cobertura em todos os seus setores de relacionamento, atendimento e/ou vendas, além da página eletrônica na internet.

Apesar de as empresas cumprirem essa determinação, as instâncias ordinárias entenderam que ela não seria suficiente para observar o dever de informação.

Desta forma, as pessoas jurídicas foram condenadas a pagar danos morais coletivos no valor de R$ 500

2023 - www.conjur.com.br - Todos os direitos reservados.

mil e a informar os consumidores, de forma expressa, clara e por escrito, no ato da contratação, a respeito da existência de cobertura e disponibilidade de sinal no município onde for realizada a venda.

Lucas Pricken/STJ

Em casos de complexidade técnica da matéria, deve-se observar a autocontenção judicial, defendeu o ministro Bellizze
Lucas Pricken/STJ

Deixa para a Anatel
O caso foi resolvido pela 3ª Turma do STJ por maioria de votos. Autor do voto divergente vencedor, o ministro Marco Aurélio Bellizze optou por afastar a condenação pelos danos morais coletivos e da obrigação de fazer, por entender que não cabe ao Poder Judiciário interferir no poder normativo das agências reguladoras.

Isso porque o acórdão do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, ao determinar que as operadoras informem a área de cobertura por escrito no ato da contratação, alterou a resolução da Anatel sem, no entanto, apontar qualquer vício de ilegalidade — alteração que, por sinal, seria válida apenas para dois municípios, em oposição a outros 5 mil espalhados pelo país.

Ele apontou que a determinação da Anatel não afronta o dever de informação previsto no CDC. E que o acórdão do TJ-RJ não leva em consideração a hipótese de as "zonas de sombra" serem inconstantes, alterada de tempos em tempos, a depender da modificação das barreiras físicas em cada local.

Se esse for o caso, haverá uma grande dificuldade de especificar as áreas de cobertura a cada consumidor, pois no momento da assinatura do contrato será preciso checar se cada "zona de sombra" mudou antes de imprimir dezenas de folhas correspondentes aos mapas.

Gustavo Lima/STJ

2023 - www.conjur.com.br - Todos os direitos reservados.

Para ministra Nancy Andrighi, apesar das regras da Anatel, empresas de telefonia não cumpriram com dever de informar
Gustavo Lima/STJ

"Por essas razões, é que, em casos como este, em que há uma complexidade técnica da matéria, deve-se observar a autocontenção judicial (*judicial self-restraint*), reduzindo, assim, a interferência do Judiciário nas atribuições dos outros Poderes, somente intervindo em casos excepcionalíssimos", afirmou.

"Quem tem a expertise necessária para dizer a melhor maneira de disponibilizar ao consumidor os mapas indicando a área de cobertura da telefonia móvel, viabilizando o dever de informação sem acarretar aumento significativo no custo do serviço, o qual, ao fim e ao cabo, seria repassado ao próprio usuário, é a agência reguladora (Anatel), e não o Poder Judiciário", acrescentou.

Voto vencido
Essa posição foi acompanhada pelos ministros Ricardo Villas Bôas Cueva, Paulo de Tarso Sanseverino e Moura Ribeiro. Ficou vencida isoladamente a ministra Nancy Andrighi, que votou por manter na íntegra o acórdão do TJ-RJ e a condenação das empresas.

Ela destacou que a ausência de comunicação acerca da indisponibilidade de sinal no município em que realizada a venda dos serviços de telefonia móvel prejudica a escolha consciente pelo consumidor e frustra suas legítimas quanto ao serviço contratado.

"A tão só disponibilização de informação da extensão do sinal de telefonia móvel em plataformas virtuais, sítio eletrônico na internet e canais de atendimento não atende o dever atribuído ao fornecedor de informar o consumidor adequadamente sobre o serviço na fase pré-contratual, especialmente porque se transfere ao consumidor o dever de se informar e tais informações somente poderão ser acessadas pelos consumidores que têm acesso à internet", disse.

Clique aqui para ler o acórdão
REsp 1.874.643

Date Created
17/06/2022

2023 - www.conjur.com.br - Todos os direitos reservados.