

CARTILHA

DIREITOS DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES REGULADOS E E-COMMERCE



Comissão Nacional
de Defesa do Consumidor

CARTILHA – DIREITOS DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES REGULADOS E e-COMMERCE

OBJETIVO

Esta cartilha foi elaborada no formato de “perguntas-respostas”, com o intuito de facilitar a compreensão dos direitos dos consumidores dos serviços de telecomunicações regulados no Brasil, bem como comércio online (e-commerce), no âmbito da pandemia da Covid 19.

As respostas estão amparadas além do Código de Defesa do Consumidor¹, pelas Resoluções ns. 632, de 07/03/2014 e 574, de 28/10/2011, emitida pela ANATEL², Decreto 6523/2008³, Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados)⁴ e a Constituição da República Federativa do Brasil.⁵

DAS TELECOMUNICAÇÕES

DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS

1. Diante da necessidade de promover distanciamento social, cabendo a quem puder, ficar em casa enquanto perdurar a pandemia de covid-19, se torna evidente o aumento na demanda pelos serviços de telecomunicações, especialmente a internet banda larga fixa, neste sentido, há alguma regulamentação quanto a qualidade mínima na prestação destes serviços?

Sim. A internet banda larga fixa é regulada, especificamente, pela Resolução 574 de 28 de outubro de 2011 da ANATEL, contendo parâmetros mínimos de qualidade no fornecimento da internet, para os dispositivos conectados fisicamente, ou seja, através de cabos de transmissão de dados.

Além da regulamentação da Lei específica, o Código de Defesa do Consumidor, no art. 20, preceitua que os fornecedores de serviços respondem por vícios de qualidade que o tornem impróprio ao uso ou lhes diminua o valor. O artigo citado tutela o direito do consumidor à qualidade do serviço de forma com que possa utilizá-lo de forma que atenda às suas necessidades e da forma com que foi ofertado a ele.

Se ocorrer vício na qualidade do serviço, o consumidor pode exigir que o fornecedor reexecute o serviço, sem nenhum ônus para ele; ou a restituição imediata da quantia paga devidamente atualizada; ou o abatimento proporcional no preço, se o consumidor optar por permanecer com o serviço, porém, utilizando-o de forma limitada pelo vício, tendo direito ao desconto no valor a ser pago.

2. Quais são os parâmetros básicos de qualidade que o consumidor precisa se atentar, na utilização da internet banda larga fixa?

O consumidor deve ficar atento a 3 (três) parâmetros básicos de qualidade, que são a latência (ping), transferência de pacotes e velocidade média.

- A Latência, ou ping, diz respeito ao tempo em que o dispositivo do consumidor leva para enviar uma informação a um servidor e receber uma resposta. Segundo o art. 19, III da Resolução 574/2011, este tempo não pode ser superior a 50 (cinquenta) milissegundos, em 95% (noventa e cinco por cento) dos casos;

1 - http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm

2 - <https://informacoes.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2014/750-resolucao-632> e <https://informacoes.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/26-2011/57-resolucao-574>

3 - http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/decreto/d6523.htm

4 - http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm

5 - http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm

- A Transferência de Pacotes diz respeito aos dados trocados durante o envio das informações enviadas e recebidas, segundo o art. 20, III da Resolução 574/2011, em 95% (noventa e cinco por cento) dos casos, a perda de pacotes não pode ser superior a 2% (dois por cento);
- A Velocidade Média diz respeito a quantidade de dados movimentados por segundo, devendo o prestador de serviços contratados garantir o mínimo de 80% (oitenta por cento) da velocidade máxima ofertada pelo fornecedor e contratada pelo consumidor, segundo determina o art. 17 da Resolução 574/2011.

3. Existe regulamentação referente a parâmetros mínimos de qualidade nas conexões sem fio (wireless ou WI-FI)? Como o consumidor pode verificar a qualidade do serviço prestado?

Não, entretanto, o consumidor está amparado nos princípios constitucionais da proporcionalidade e razoabilidade, bem como no art. 20 do Código de Defesa do Consumidor, quando evidente a disparidade do serviço fornecido, em comparação com o que fora ofertado. Cabe ao fornecedor, não ao consumidor, a demonstração de eventuais interferências ao sinal wi-fi, não decorrentes de má prestação dos serviços, portanto, a inexistência de regulamentação específica, não exclui a obrigação do fornecedor de prestar um serviço de qualidade, condizente com a oferta que levou o consumidor à contratação do mesmo.⁶

Com relação aos instrumentos de verificação de qualidade dos serviços contratados, disponíveis ao consumidor, é importante ressaltar que ainda não há um teste de aferição de velocidade/qualidade de conexão homologado pela Anatel, contudo, a agência indica o teste EAQ⁷, que também está disponível para smartphones⁸. É importante que os testes sejam realizados sem a interferência de outros dispositivos que, eventualmente, estejam “consumindo” a conexão, podendo afetar o resultado dos testes.

DIREITO À INFORMAÇÃO E ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

4. No que diz respeito às informações prestadas ao consumidor, como garantia de sua segurança e ciência clara dos serviços, no momento da contratação e na utilização do mesmo, onde o consumidor encontra amparo na legislação vigente?

Os consumidores, parte vulnerável nas relações de consumo, tem direito a ter informações claras, precisas, contundentes sobre os produtos e serviços colocados no mercado de consumo pelos fornecedores. O Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 6º, III, tutela o direito à informação, preceituando que as informações devem conter especificações de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, além de informações sobre os riscos ao bem estar e à saúde do consumidor.

O Código de Defesa do Consumidor garante, ainda, aos consumidores o cumprimento da oferta pelo fornecedor de produtos e serviços, conforme preceitua o artigo 35. O fornecedor tem o dever de cumprir o que oferece na mídia através de publicidade e propaganda – informação em massa, veiculada com o intuito de criar expectativa e vontade no consumidor de adquirir o produto ou contratar o serviço. Caso não haja cumprimento da oferta pelo fornecedor, o consumidor pode exigir o cumprimento forçado da obrigação, ou aceitar outro produto ou serviço equivalente, ou rescindir o contrato devendo o fornecedor lhe devolver o valor pago antecipadamente, devidamente corrigido, mais perdas e danos.⁹

5. Quais e como são os meios de contato do consumidor junto ao fornecedor de serviços de telecomunicações?

A norma geral que regulamenta os meios e os formatos de contato dos consumidores perante fornecedor

6 - <https://www5.tjmg.jus.br/jurisprudencia/ementaSemFormatacao.do?procAno=18&procCodigo=1&procCodigoOrigem=0&procNumero=127081&procSequencial=1&procSeqAcordao=0>

7 - <https://www.brasilbandalarga.com.br/bbl/>

8 - <https://www.brasilbandalarga.com.br/bbl/mobile/speedtest>

9 - <https://www5.tjmg.jus.br/jurisprudencia/ementaSemFormatacao.do?procAno=14&procCodigo=1&procCodigoOrigem=439&procNumero=12396&procSequencial=1&procSeqAcordao=0>

res é o Decreto 6523/2008, que vale não apenas para os serviços de telecomunicações, como para todos os serviços regulados no Brasil.

Com relação às telecomunicações, especificamente, aplica-se também o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, ou RGC, previsto na Resolução 632/2014 da ANATEL. Neste caso, os meios de contato e as formas como os mesmos estão previstos constam no capítulo III da Resolução, regulamentando os contatos através de telefone, da internet e presencial.

O consumidor deve ficar atento, especialmente no que diz respeito ao atendimento telefônico, de seu direito de receber no início do contato a numeração única de protocolo de atendimento, de não ter seu contato interrompido, de ter sua chamada transferida apenas uma vez, ou, de não ter sua chamada transferida em casos referentes a reclamações e/ou cancelamento de serviços, além do direito de receber a gravação da chamada telefônica, pelo meio que entender mais conveniente (e-mail, correspondência etc.). Outro ponto importante é que o consumidor não é obrigado a fornecer seus dados completos para receber o atendimento pleiteado, tampouco é obrigado a repetir suas demandas, em caso de transferência de chamada.

O único ponto negativo é que tais regulamentações estão sob risco iminente de alteração no presente momento, tornando tais orientações nebulosas quanto a sua efetividade em um futuro próximo.

DA OFERTA

6. Atualmente, é fácil dizer que o principal serviço disponibilizado nos contratos de telefonia móvel é a internet móvel, cuja tecnologia atual é a conhecida como “4G”. Em se tratando, na sua grande maioria, de pacotes com quantidade de dados limitados por mês, geralmente fornecidos em “bytes” baixados, como o consumidor pode se proteger contra abusos?

É muito frequente que empresas de telecomunicações, que ofertam serviços de telefonia móvel e, obviamente, internet móvel, o façam de forma ostensiva quanto a quantidade total de dados disponibilizados mensalmente, contudo, uma prática frequente nestas ofertas é a de ocultar a limitação parcial de tais dados, que seriam destinados a aplicativos e/ou ações específicos, e não para o uso geral e de escolha do consumidor, o que se configura em abusividade, violando o disposto no artigo 6º, especialmente os incisos II, III e IV, além do artigo 30, ambos do Código de Defesa do Consumidor.

Em suma, se a empresa anuncia, de forma ostensiva, uma determinada quantidade de dados em seus pacotes de telefonia móvel, não pode limitar a utilização dos mesmos em aplicativos específicos, devendo ser de escolha livre do consumidor a forma de consumo do pacote contratado.¹⁰

A LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS E SUA APLICAÇÃO PRÁTICA NA DEFESA DO CONSUMIDOR

7. A Lei Geral de Proteção de Dados é aplicável como norma de defesa do consumidor?

Certamente que sim. A LGPD está diretamente relacionada à proteção do consumidor, que tem direito de controlar a utilização de suas informações pessoais pelos fornecedores de produtos e serviços. Importante salientar que antes mesmo do advento do LGPD, já era vedada a utilização de dados de um consumidor como meio de individualizar a prestação de um serviço, ou fornecimento de um produto. Há alguns anos,

10 - <https://www5.tjmg.jus.br/jurisprudencia/ementaSemFormatacao.do?procAno=10&procCodigo=1&procCodigoOrigem=702&procNumero=66009&procSequencial=1&procSeqAcordao=0>

quando foi apresentada a proposta de limitação de dados em contratos de internet fixa, um dos (vários) absurdos que se constatou na proposta, era a de individualizar a “rotina” do consumidor, como forma de “adequar” os pacotes de dados que lhe seriam fornecidos. Isso permitiria às empresas cobrar valores diversos para cada consumidor.

Com a entrada em vigor da LGPD, a proteção do consumidor aumentou, pois as empresas só podem adquirir, manter e tratar de dados os quais houve consentimento do consumidor para tanto, o que dificulta tratamentos individualizados e ilícitos no momento da contratação de serviços.

8. A LGPD é eficaz contra publicidade abusiva, especialmente as praticadas por meio de marketing ativo direto, que é notoriamente praticado, mesmo com a opção expressa do consumidor para sua interrupção?

Para além do disposto na questão anterior, a LGPD também traz proteção contra a publicidade abusiva, tão frequente (e incômoda) atualmente. É notório que os instrumentos de autotutela, como a plataforma www.naomeperturbe.com.br se revelaram um fracasso, pois os consumidores cadastrados na mesma, não apenas continuam a receber contatos oriundos de marketing ativo direto, como perceberam um aumento na frequência de tais contatos.

Neste sentido, o consumidor que estiver sendo incomodado com tais contatos inconvenientes, pode, e deve questionar ao representante da empresa quais são os dados que esta possui dele, onde estes foram adquiridos e o porquê dos mesmos estarem sendo utilizados sem sua autorização.

Geralmente o contato será interrompido neste momento, contudo, o consumidor pode adotar algumas providências importantes. Antes é importante que o consumidor obtenha o máximo de informações possíveis, como a empresa que está entrando em contato, o nome do atendente, o número do telefone chamador, data, horário etc. De posse dessas e outras informações, basta que o consumidor procure e acesse o site da empresa que o contactou, devendo buscar a aba “privacidade” do referido site, verificando se a empresa já se encontra adequada às disposições da LGPD.

Caso a empresa não esteja de acordo com a legislação em vigor, o consumidor pode acionar os órgãos de defesa do consumidor, com ênfase aos Procons Estaduais. Caso a empresa esteja adequada à LGPD, o consumidor deve procurar o endereço de e-mail do encarregado pela proteção de dados, que pode ser identificado pela sigla “DPO”.

Através deste e-mail, o consumidor pode notificar a empresa quanto aos dados que a mesma possui, onde foram obtidos, como foram obtidos, como são utilizados, quem autorizou sua obtenção, detenção e utilização, além, é claro, de exigir sua exclusão e indisponibilização imediata após a solicitação do titular/consumidor.

É de suma importância o conhecimento amplo do consumidor/cidadão das disposições constantes na Lei Geral de Proteção de Dados, especialmente os artigos 7º, 8º, 18 e 42.

e-COMMERCE

9. Quais condutas o consumidor deve adotar, preventivamente, quando desejar efetuar compras de produtos pela internet, visando maior segurança na transação?

- Quando o consumidor faz a opção de efetuar compras ou contratar serviços através da Internet, deve se atentar a alguns cuidados para que exerça sua transação da melhor forma possível e escape de problemas indesejados.

• A primeira coisa a fazer é verificar se o site que está pretendendo adquirir produtos ou serviços é seguro. O consumidor deve pesquisar a respeito da procedência do site através de pesquisa prévia em Verificadores de Qualidade, pesquisar em Históricos em Redes Sociais de Tecnologia e até através de Fóruns de Tecnologia. Além disso, recomenda-se a realização do pagamento por meio de plataformas especializadas, que garantem a segurança da transação, inclusive respondendo pessoalmente por eventuais danos causados aos consumidores.¹¹

• Verificada a procedência segura do site, ao adquirir o produto ou contratar o serviço, o consumidor deve exigir a nota fiscal do mesmo, documento este necessário para qualquer reclamação futura se o produto apresentar algum vício ou defeito.

10. Com a pandemia, os serviços de e-commerce tiveram uma expansão vertiginosa, ante a necessidade de distanciamento social que a covid-19 impôs. Como o consumidor pode se resguardar, legalmente, quanto a possíveis vícios e/ou defeitos na aquisição de produtos ou serviços desta natureza, sejam eles duráveis e não duráveis?

Quando o vício for aparente ou de fácil constatação, o art. 26 do CDC determina que o consumidor tem o prazo para reclamar de 30 dias em se tratando de fornecimento de serviços e produtos não-duráveis, e o prazo de 90 dias para fornecimento de serviços e produtos duráveis. Esse prazo é decadencial e começa a contar a partir da entrega efetiva do produto ou do término da execução do serviço.

Em se tratando de vício for oculto, aquele de difícil constatação, a contagem do prazo inicia-se no momento em que ficar evidente o vício, em conformidade com o § 3º, do art. 26, do CDC.

De acordo com o art. 18, do CDC, o fornecedor terá o prazo de até 30 dias para solucionar o problema em caso de vício do produto, ocasião em que não o fazendo, terá o consumidor direito de optar pela troca do produto por outro da mesma natureza; ou pela devolução do valor pago pelo produto; ou pelo abatimento no preço se optar em ficar com o produto viciado.¹²

Já nos casos de pretensão reparatória de responsabilidade civil pelo fato do produto ou serviço, consumado o acidente de consumo, causador do dano de natureza material ou moral, o art. 27 do CDC dispõe que o prazo prescricional para o ajuizamento da ação é de 5 anos, iniciando-se a contagem a partir do conhecimento do dano e de sua autoria¹³.

11. Se o consumidor fizer uma compra através da Internet e não gostar do produto adquirido, como deve proceder?

Pelo artigo 49 do Código de Defesa do Consumidor, sempre que o consumidor adquirir um produto fora da loja física, seja através da Internet, telefone, ou qualquer outro meio que ele não tenha acesso imediato ao produto comprado, ele tem o direito de se arrepender e devolver o produto, no prazo de até 7 dias, contado a partir do recebimento da mercadoria.

A devolução ocorre sem nenhum ônus para o consumidor, seja frete, embalagem, despesa com os Correios, ou qualquer outro tipo de despesa que se fizer necessária para o retorno do produto ao fornecedor.

O consumidor terá direito à devolução do valor pago pelo produto, de forma integral, e será reembolsado de qualquer despesa que tenha pago, como frete, por exemplo, para receber o produto no seu endereço.¹⁴

11 - <https://www5.tjmg.jus.br/jurisprudencia/ementaSemFormatacao.do?procAno=14&procCodigo=1&procCodigoOrigem=24&procNumero=170792&procSequencial=1&procSeqAcordao=0>

12 - <https://www5.tjmg.jus.br/jurisprudencia/ementaSemFormatacao.do?procAno=14&procCodigo=1&procCodigoOrigem=702&procNumero=53529&procSequencial=1&procSeqAcordao=0>

13 - <https://www5.tjmg.jus.br/jurisprudencia/ementaSemFormatacao.do?procAno=20&procCodigo=1&procCodigoOrigem=0&procNumero=79487&procSequencial=1&procSeqAcordao=0>

14 - <https://www5.tjmg.jus.br/jurisprudencia/ementaSemFormatacao.do?procAno=18&procCodigo=1&procCodigoOrigem=0&procNumero=32130&procSequencial=2&procSeqAcordao=0>

É o direito de arrependimento, ou seja, o prazo que o consumidor tem para conhecer o produto e verificar se, realmente, irá servi-lo adequadamente. Esse prazo que a lei estabelece é o período de reflexão para que o consumidor conheça o produto, podendo devolvê-lo sem qualquer justificativa, por se tratar de um direito legítimo.

O ACESSO À JUSTIÇA COMO DIREITO E GARANTIA FUNDAMENTAL

12. O consumidor que identifica uma violação em seu direito, é obrigado a registrar sua reclamação na plataforma consumidor.gov.br antes de propor ação judicial?

Não. Apesar de o sítio eletrônico “Consumidor.gov.br” ser recomendável a todos que lidam com problemas de consumo, sobretudo neste momento de pandemia da Covid 19, os Programas de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCONs) e Juizados Especiais estão fechados ou com atendimento presencial ao público reduzido. Entretanto, a não utilização dessa plataforma não impede o ingresso do interessado diretamente pela via judiciária, em face do Princípio da Inafastabilidade do Judiciário para qualquer lesão ou ameaça de direito, como direito e garantia fundamental preconizada pelo artigo 5º, inciso XXXV da Constituição Federal, além de não se configurar em pressuposto e/ou condição da ação, a adoção de meio alternativo de resolução de conflitos, para proposição de ações consumeristas no Código de Processo Civil vigente.

Coordenação:

Marié Miranda

Presidente da Comissão Especial de Defesa do Consumidor do Conselho Federal da OAB

Redação:

Augusto de Paula Barbosa

Membro da Comissão Especial de Defesa do Consumidor do Conselho Federal da OAB

Colaborador Convidado: (convidados pela presidente CEDC)

Ana Cristina Brandão

Pós-Graduada em Direito Civil e Direto Processual Civil, Colaboradora da Comissão Especial de Defesa do Consumidor do Conselho Federal da OAB, Presidente da Comissão de Direito do Consumidor da OAB/MG Subseção Juiz de Fora 2013/2018, Membro da Comissão de Defesa do Consumidor da OAB/MG 2016/2018, Professora Universitária.



Comissão Nacional
de Defesa do Consumidor