



A CLÁUSULA DE FIDELIDADE NOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES OFERECIDOS AOS CONSUMIDORES. ¹

Julia da Silva Borré², Francieli Formentini³, Hércules Daniel Steffler⁴, Joaquim Henrique Gatto⁵, Luthiero Berti Lindenmeyer⁶, Maria Eduarda Muller Hahn⁷.

¹ Projeto de Extensão Universitária "Conflitos Sociais e Direitos Humanos: alternativas adequadas de tratamento e resolução" desenvolvido no Curso de Graduação em Direito da UNIJUI,RS.

² Bolsista. Estudante do Curso de Graduação em Direito da UNIJUI, RS.

³ Mestre em Direito. Professor Universitário. Extensionista no Projeto de Extensão "Conflitos Sociais e Direitos Humanos: alternativas adequadas de tratamento e resolução" da UNIJUI, RS.

⁴ Bolsista. Estudante do Curso de Graduação em Direito da UNIJUI, RS.

⁵ Mestre em Direito. Professor Universitário. Extensionista e Coordenadora do Projeto de Extensão "Conflitos Sociais e Direitos Humanos: alternativas adequadas de tratamento e resolução" da UNIJUI, RS.

⁶ Bolsista. Estudante do Curso de Graduação em Direito da UNIJUI, RS.

⁷ Bolsista. Estudante do Curso de Graduação em Direito da UNIJUI, RS.

INTRODUÇÃO

No presente trabalho iremos analisar o tema: "A cláusula de fidelidade nos serviços de telecomunicações oferecidos aos consumidores". A cláusula de fidelidade é um dispositivo presente em contratos de prestações de serviços que estabelece que a pessoa que está contratando se compromete a permanecer com o serviço durante o tempo mínimo estabelecido no contrato. A existente cláusula de fidelidade busca garantir a lealdade do consumidor, visando que o mesmo não irá buscar outras opções. Pensando assim, configura-se a necessidade de esclarecimentos referentes aos serviços de telecomunicações rotineiramente necessários: esclarecer dúvidas sobre contratação destes serviços, demonstrar a vulnerabilidade de alguns consumidores perante a necessidade de tais contratações e analisar caso prático realizado junto ao Balcão do Consumidor/Procon- Ijuí/RS.

METODOLOGIA

Esse estudo é um recorte do Projeto de Extensão intitulado "Conflitos Sociais e Direitos Humanos: alternativas adequadas de tratamento e resolução" da Unijui - Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul.



As informações presentes neste resumo expandido foram coletadas e analisadas a partir de casos atendidos junto ao Balcão do Consumidor da Unijuí, oportunidade em que os autores deixam de ser apenas observadores para serem partícipes na implementação de ações, visto que estão diretamente envolvidos como bolsistas do referido projeto. Os dados foram coletados entre junho e julho de 2023 a partir de atendimentos reais a consumidores realizados no espaço do Balcão do Consumidor.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Quando os consumidores contratam um plano de telefonia móvel, na maioria das vezes se deparam com a cláusula de fidelidade no contrato, que é o prazo mínimo para o cliente permanecer com a operadora, em troca de descontos no plano e diversos benefícios que são válidos para os clientes. Diante desses fatos, podemos citar a aplicação de tal prática aos planos de serviços de comunicação, os quais em grande maioria de casos passa despercebido na contratação, visto que não é informado aos consumidores durante a contratação. Assim, em diversas ocorrências de solicitações de cancelamento de serviço, os consumidores são surpreendidos com a prática citada. No entanto, existem casos em que essa cláusula é considerada abusiva, e dessa forma não pode ser aplicada.

A Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações) determinou que o prazo referente a permanência do cliente pode ser de até 12 meses. Quando o consumidor opta por contratar um serviço de telefonia móvel que o prazo de fidelidade esteja incluso, ele assina um contrato chamado de "Contrato de permanência", e nele deve constar informações como: Quanto tempo irá durar o prazo de fidelidade, qual será o valor da multa caso o consumidor decida cancelar o contrato e quais serviços serão oferecidos para o consumidor, após a contratação. O valor da multa, caso o cliente decida rescindir o contrato, vai depender de qual é o tempo faltante para o término da permanência. A regulação das telecomunicações de modo geral se manifestam de diversas formas, porém podemos citar duas essenciais:

Agências reguladoras- As agências reguladoras são agências especiais estabelecidas pelos governos, a fim de regulamentar o setor das telecomunicações. Elas possuem o objetivo de proteger os interesses de cada consumidor e garantem que as empresas responsáveis por cada setor cumpra as leis de forma correta. Um exemplo disso é a ANATEL (Agência

Nacional de Telecomunicações). As agências reguladoras passaram a ser reconhecidas pela lei nº 13.848, de 25 de Junho de 2019.

Proteção dos direitos dos consumidores- A Anatel possui uma regulação referente ao que visa proteger os direitos de cada consumidor, a mesma possui regras que visam a proteção dos clientes, evitando com que eles caiam em golpes, valores que sejam abusivos e a qualidade dos serviços fornecidos.

Existem casos que o consumidor pode efetuar o cancelamento do contrato sem precisar pagar a multa de fidelidade, são eles:

- A ausência de benefícios oferecidos para o consumidor: Segundo o artigo 57 da Resolução nº 632/2014 da Anatel (Agência Nacional de Telecomunicações) a empresa prestadora de serviço não poderá cobrar multa perante o rompimento do contrato pelo consumidor, caso não tenha oferecido benefícios para o mesmo;
- Quando o consumidor não foi informado referente o prazo mínimo de permanência com a empresa: Segundo o artigo 6º, inciso III do CDC (Código de Defesa do Consumidor) é dever da empresa prestadora de serviço, informar ao cliente que ao contratar o serviço, terá o prazo de fidelidade inclusa, caso o consumidor mude de ideia e queira cancelar o contrato;
- Caso em que o prazo de fidelização seja superior a 12 meses: No artigo 57, parágrafo 1º da Resolução nº 632/2014 da Anatel (Agência Nacional De Telecomunicações), consta que a empresa prestadora de serviço só poderá exigir a permanência do consumidor referente ao pacote contratado, se for por um período de até 12 meses, passado disso a fidelização do serviço será considerada abusiva, se consideramos o Artigo 51, inciso IV do CDC (Código de Defesa do Consumidor).

Baseado nas experiências junto ao Balcão do Consumidor/Procon- Ijuí/RS, analisar-se um atendimento:

- **ATENDIMENTO:** Relata o consumidor portador da linha (xxxxxx) que pagava R\$ 36,00 em seu plano com o fornecedor Z, porém há três meses que vem sendo cobrado do consumidor um valor de R\$ 55,08 o qual é contestado pelo mesmo, que afirma que está sem a prestação do serviço, eis que a linha não está funcionando, sendo que o consumidor está realizando recargas para fazer o uso da linha. Afirma que tem realizado o pagamento das faturas, todavia, há dois meses solicitou o cancelamento da linha, sem que sua solicitação tenha sido atendida pelo fornecedor, que promete que em até dois dias será cancelado o seu plano, porém dois meses se passaram e o fornecedor nunca efetuou o cancelamento do plano. O consumidor compareceu a loja física e pagou uma taxa no valor de R\$ 50,00 para seu plano ser cancelado, porém aduz o consumidor que recebeu uma nova cobrança no valor de R\$ 55,08 com vencimento no dia 00/00/00. O consumidor achou estranho pois já era para seu plano

ter sido cancelado conforme foi informado na loja. O mesmo ainda afirma que sua filha compareceu novamente na loja física no dia 00/00/00 e foi informada pela fornecedora que o contrato do consumidor tinha sido renovado e que para cancelamento teria de pagar uma multa no valor de R\$ 300,00, porém o consumidor não foi avisado previamente sobre nenhum contrato, não tendo anuído com qualquer renovação automática, pelo que deve ser isento de qualquer multa por fidelidade.

Na análise deste caso pode-se verificar que houve violações de alguns dispositivos legais de proteção dos direitos do consumidor, senão vejamos:

- Art. 39, inciso III do CDC: enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;
- Art. 46 do CDC: Os contratos que regulam as relações de consumo não obrigarão os consumidores, se não lhes for dada a oportunidade de tomar conhecimento prévio de seu conteúdo, ou se os respectivos instrumentos forem redigidos, de modo a dificultar a compreensão de seu sentido e alcance.
- Art. 58 parágrafo único da Resolução nº 632 de 7 de março de 2014: É vedada a cobrança prevista no caput na hipótese de rescisão em razão de descumprimento de obrigação contratual ou legal por parte da prestadora, cabendo a ela o ônus da prova da não-procedência do alegado pelo Consumidor.

Portanto, se o fornecedor não prestou os devidos serviços para o consumidor, não deve efetuar cobranças. Como citado acima, o fornecedor não deve efetuar qualquer renovação de contrato sem antes ter a autorização do consumidor e por fim, o fornecedor deve adotar o comportamento da prestação devida dos serviços, e deixar claras as informações no contrato, tais como o que são as cláusulas de fidelidade e o tempo mínimo de permanência.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para tanto pode se chegar à conclusão que não é esclarecida de forma explícita ao consumidor a existência de um prazo de carência ao qual se fixa a fidelidade do plano contratado. Por um lado as cláusulas de fidelidade são positivas se promoverem vantagens aos consumidores, mas por outro também possuem desvantagens como a restrição de mudar para outro provedor de serviços durante o tempo determinado no contrato e pode se tornar um obstáculo para o consumidor que não esteja satisfeito com os serviços oferecidos ou caso o mesmo encontre uma oferta mais atraente em outro lugar. Pode-se concluir a importância do consumidor verificar o tempo de fidelidade, as multas envolvidas após o cancelamento do contrato e também a qualidade do serviço oferecido pelo prestador.



Palavras-chave: Serviços (services); Telecomunicações (telecommunications); Contrato (contract);

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Lei nº 13.848, de 25 de Junho de 2019. **Lei das agências reguladoras.**

Brasília. Disponível em:

<https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/lei/l13848.htm> Acesso em: 14 ago 2023.

BRASIL. **Resolução ANATEL/CD Nº 632 DE 07/03/2014.** Disponível em:

<<https://informacoes.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2014/750-resolucao-632>>

Publicado: 10 março 2010. Acesso em: 24 ago 2023.

BRASIL, **Lei n 8.078 de 11 de setembro de 1990.** Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília. Disponível em:

<<https://www2.camara.leg.br/legin/fed/lei/1990/lei-8078-11-setembro-1990-365086-publicacaooriginal-1-pl.html>> Publicado em: 12/9/1990. Acesso em: 24 ago 2023.

PORTAL, Senadores. **Agências Reguladoras.** Disponível em:

<<https://www12.senado.leg.br/hpsenado>> Acesso em: 15 ago 2023

REDAÇÃO. **Anatel e direitos do consumidor.** Disponível em:

<<https://conectaja.proteste.org.br/anatel-direitos-do-consumidor/>> Publicado em: 22 maio 2023. Acesso em: 15 ago 2023.

SANTOS, Bruno. **Tudo que você precisa saber sobre fidelidade nos contratos de telefonia móvel.** Disponível em:

<<https://resolvarapido.com/tudo-que-voce-precisa-saber-sobre-fidelidade-nos-contratos-de-telefonia-movel/>> Acesso em: 1 ago 2023.

UNIJUI. **Relatório mensal de atendimentos do Balcão do Consumidor.** Mensagem

recebida pelo e-mail <balcaodoconsumidor@unijui.edu.br> Acesso em: 25 ago 2023.