

O novo regulamento da telefonia celular: conheça seus direitos.

Duciran Van Marsen Farena

Procurador da República no Estado da Paraíba

A nova regulamentação da telefonia celular (Resolução 477, de 7 de agosto de 2007), que entrou em vigor este mês (13/fev/08) representa um avanço para a defesa do consumidor, incorporando muitos princípios que já estavam no Código de Defesa do Consumidor, mas não eram facilmente reconhecidos na atividade administrativa da Anatel – e muitas vezes até pela Justiça – pela falta de uma regulamentação expressa.

Tal afirmação pode parecer paradoxal, mas no mundo “técnico” dos serviços públicos privatizados na prática muitas vezes importa mais o regulamento que a lei. Daí porque era importante que fosse revertida a tendências dos regulamentos anteriores, que pareciam mais proteger o prestador de serviços do que a parte vulnerável da relação de consumo.

É certo que a vigência de um regulamento, por si só, não impedirá os abusos que campeiam na prestação do serviço de telefonia celular, que hoje traz comodidade para cento e vinte milhões de brasileiros, mas também dissabores e angústia para aqueles que se defrontam com problemas como o cancelamento de uma linha, a contestação de uma fatura ou a clonagem. No entanto, suas disposições se conhecidas e aplicadas, fornecerão um importante instrumento para a ação dos PROCONS e dos consumidores em defesa dos seus direitos, além da própria agência regulamentadora.

Vejamos algumas das mais relevantes mudanças trazidas pela nova regulamentação:

1 – ATENDIMENTO PESSOAL. A regulamentação anterior previa a obrigação de atendimento pessoal, mas não era clara a respeito. As empresas interpretavam-na como “pessoalmente por telefone”, já que, ao distante atendente de call center, identificado por codinome, treinado na cartilha do gerundismo e na arte de derrubar a ligação tão logo o usuário mostre inconformismo

com as respostas padronizadas, não pode ser negada a condição de “pessoa”...

O novo regulamento, para driblar este sofisma, refere-se a “atendimento presencial” (art. 3o.,IX). As empresas serão obrigadas a implantar um setor de relacionamento por microrregião até 200 mil habitantes, no prazo de 18 meses, e nas microrregiões de até 100 mil habitantes, em 42 meses. O setor de venda da própria prestadora tem as mesmas obrigações do setor de relacionamento (art. 96) de forma que **a prestadora não está desobrigada de prestar o atendimento presencial nas lojas que já possua, independentemente dos prazos acima previstos.**

2 – ATENDIMENTO VIA CALL CENTER. Nas reclamações e solicitações de serviços efetuadas pelo call center (atendimento telefônico) o usuário deverá receber um número seqüencial (protocolo), que deverá ser confirmado mediante mensagem de texto no prazo máximo de 24 horas após a chamada. É importante que o usuário anote ou mantenha gravado esse número; ele servirá para acompanhar o processamento de seu pedido ou reclamação ou mesmo recorrer à Anatel. O número de protocolo deverá ser único para cada solicitação; **isto é, a empresa não pode abrir um protocolo cada vez que o usuário liga em razão do mesmo problema.** O usuário deve estar atento também para a confirmação via mensagem de texto. Caso a mensagem de texto não venha, comunique imediatamente à Anatel; provavelmente a empresa terá ignorado a queixa ou solicitação. **Outro detalhe importante: uma vez estabelecido o contato com o atendente, este deverá atender qualquer solicitação ou necessidade do usuário, inclusive cancelamento de serviço. O redirecionamento do usuário para outros “setores”, desconhecidos do usuário e que não foram anunciados ao iniciar-se a chamada é abusivo e indicativo claro da ocorrência de irregularidades.**

3- RESCISÃO DO CONTRATO. Uma das grandes vias crucis do usuário ocorre no momento em que decide cancelar o serviço. A imensa facilidade em contratar converte-se numa provação na hora do desligamento, com inúmeras exigências artificialmente criadas apenas para cansar o usuário e fazê-lo desistir. Em geral o usuário é repassado a “setores competentes” onde deve aguardar por horas a fio, até cansar ou a ligação “cair” – isto é, ser propositadamente derrubada para desanimar os mais persistentes. A regulamentação não pode evitar que isto continue a ocorrer, mas oferece instrumentos para a defesa do usuário. O desligamento deve ocorrer de forma gratuita e independe da existência de débitos. A mensagem de texto confirmando o pedido de cancelamento deve ser enviada em 12 (doze) horas (art. 15, §. 10o). O aparelho deve ser desativado em 24 (vinte e quatro) horas, período após o qual é proibida qualquer espécie de

cobrança. O pedido de desligamento pode ser apresentado de qualquer forma – correio, mensagem de texto, internet (nesse caso, a prestadora deve assegurar a possibilidade de impressão de cópia da solicitação contendo data, hora, número de protocolo e extrato do pedido) ou pessoalmente nas lojas de atendimento. A retenção de pedido de rescisão é considerada falta grave da prestadora (art. 11).

4 – GRAVAÇÃO DAS CHAMADAS – A prestadora deve manter gravação das chamadas dos usuários por 6 (seis) meses. (art. 15, §. 3º a 8º). Trata-se de uma garantia a mais para o usuário, pois suas chamadas poderão ser recuperadas para identificar comportamento abusivo ou incorreto das prestadoras.

5 – A EMPRESA SE RECUSA A ACEITAR O MEU PEDIDO DE CANCELAMENTO. O QUE EU FAÇO? Se você chegou a receber o número de protocolo, mas o telefone não foi desativado, ou você não recebeu a mensagem de texto confirmando o pedido de cancelamento, telefone ou encaminhe um e-mail ao call center da Anatel denunciando o fato, com o respectivo número de protocolo. Conserve o e-mail enviado à Anatel e a resposta dada ao caso. Se quiser maior segurança, reitere o pedido de cancelamento por e-mail ou compareça à loja de atendimento e protocole-o por escrito. Você pode também denunciar ao Procon ou ao Ministério Público.

Se você não recebeu um protocolo, porque a ligação “cai” antes de completado o pedido de desligamento - **uma ligação ao call center nunca cai; ela é sempre propositadamente derrubada, por meio de um comando de que dispõem os atendentes contra clientes difíceis ou insistentes** - ou o mandam esperar indefinidamente na linha, denuncie o fato ao call center da Anatel, informando dia e hora da ligação, bem como que houve recusa de desligamento do serviço. Se quiser, solicite que a agência requirite a gravação da conversa, que demonstrará o procedimento abusivo da prestadora. Por cautela, diga que autoriza expressamente a divulgação de sua conversa – para que a empresa não alegue sigilo, em nome da “intimidade” do consumidor lesado... No mais, refaça seu pedido por e-mail, SMS e por escrito, protocolando-o nas lojas de atendimento. Se estas recusarem receber a correspondência ou dar recibo, chame a polícia. Lembre-se de que você não é obrigado a pagar por nenhum serviço após 24 horas do pedido de desligamento; isto não depende da “aceitação” da prestadora.

Denuncie o fato também ao Ministério Público, que também pode requisitar a gravação, e ao Procon.

6 – INADIMPLÊNCIA E COBRANÇAS RETROATIVAS –O prazo para suspensão total do serviço (pós pago) foi ampliado para 90 dias, da seguinte forma: 15 dias para bloqueio de chamadas originadas e terminadas que importem em débito para o usuário; 30 dias para inabilitação para originar e receber chamadas; 45 dias para suspensão total do serviço (art. 51 itens I a III). Todas as fases acima serão precedidas de aviso aos usuários de que tem o direito de receber o relatório detalhado dos serviços e da “possibilidade, forma e prazo para contestação do débito”.

A empresa tem 60 (sessenta) dias para cobrar pelos serviços prestados. Fora desse prazo, a cobrança somente pode ser feita em fatura separada, e a forma de pagamento deverá ser negociada com o usuário, de forma parcelada (art. 45).

7 - SUSPENSÃO DO SERVIÇO – o usuário do serviço pós pago poderá pedir, uma vez a cada ano, suspensão do serviço, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e o máximo de 120 (cento e vinte) dias. Durante esse período não estará sujeito a assinatura, nem poderá haver taxa para suspender ou reativar o serviço.

8 – CRÉDITOS DO PRÉ PAGO. O prazo de validade dos créditos continua, mas as operadoras deverão obrigatoriamente facultar a aquisição de créditos com prazo de validade entre 90 e 180 dias (art. 62). O usuário tem o direito de verificar em tempo real seu crédito e prazo de validade, gratuitamente. Esgotado o prazo de validade, o usuário ainda pode receber chamadas por 30 dias; em mais trinta dias, a linha pode ser desligada. Inseridos novos créditos antes do desligamento, são revalidados todos os créditos expirados e não utilizados, de onde se pode dizer que o prazo de recuperação dos créditos agora é o prazo do contrato.

9 – CLÁUSULA DE FIDELIDADE. A polêmica “cláusula de fidelidade” também foi mantida, sendo que agora limitada a 12 (doze) meses. Ela não pode ser imposta e o benefício oferecido ao usuário deve ser real. O consumidor que quiser desligar-se antes do prazo, estará sujeito à cobrança da multa contratual. Mas atenção: se o motivo da desistência for da responsabilidade da prestadora, cabe a esta, para poder cobrar a multa, provar a improcedência do motivo alegado pelo usuário. Em outras palavras, o usuário não está preso ao contrato se o serviço ou o aparelho fornecido forem ruins.

10 – BLOQUEIO TÉCNICO DO APARELHO. Lamentavelmente, continua permitido o chamado “bloqueio técnico”, com a ressalva de que o desbloqueio será feito gratuitamente pela empresa tão logo expirado o prazo de fidelização de um ano. São absolutamente vedados os “bloqueios permanentes”, ou “hard locks”, aqueles que não podem ser desativados pelos meios conhecidos. O consumidor deve sempre indagar a respeito da existência de bloqueio no aparelho que está adquirindo, **e recusar terminantemente qualquer tipo de bloqueio permanente – do contrário, estará jogando dinheiro fora.**

11– CLONAGEM – Em nenhuma hipótese o usuário será onerado em decorrência de clonagem, devendo o serviço ser restabelecido nas mesmas condições pactuadas anteriormente (art. 78). Não haverá cobrança alguma pelo período em que o serviço foi suspenso pela clonagem. O consumidor não será obrigado a trocar de número ou de aparelho. No caso de necessidade de substituição, o novo aparelho deverá ser fornecido gratuitamente, nas mesmas condições do anterior – isto é, se o aparelho estava, por exemplo, fora da carência, não poderá o consumidor ser “fidelizado” novamente...

Atento ao novo regulamento, o consumidor poderá exigir das operadoras e órgãos públicos o respeito às suas disposições. A consciência dos direitos é o primeiro passo para a sua efetividade.

“Claro que timganarão se não mantiveres o olho vivo em teus direitos”

Duciran Van Marsen Farena, 2008. Autorizada a divulgação do presente artigo, desde que citada a fonte.