



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
SECRETARIA DE DIREITO ECONÔMICO
DEPARTAMENTO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

ENTENDIMENTO DPDC Nº 001/2001

Assunto: cobrança de ligações telefônicas após os prazos estabelecidos no Artigo 61 “*caput*” da Resolução nº 85, de 30 de novembro de 1998, da ANATEL.

1. O art. 61 da Resolução nº 85, de 30 de novembro de 1998, da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, estabelece que as empresas concessionárias de serviços de telefonia podem proceder à cobrança de chamadas telefônicas efetuadas em prazos não superiores a 90 (noventa) dias para a cobrança dos impulsos do tipo DDD e 150 (cento e cinqüenta) dias para ligações do tipo DDI. Já o seu parágrafo único, estabelece que as cobranças de serviços telefônicos prestados após estes prazos devem ser objeto de “negociação” entre a Prestadora e o Assinante.
2. Ocorre que a norma constante do mencionado parágrafo único, do artigo 61, da Resolução nº 85/98, tem suscitado várias consultas ao Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC, tanto por parte de consumidores como de Órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor – SNDC, já que não estabelece qualquer parâmetro para a mencionada negociação;
3. Assim, visando orientar tanto os consumidores como os Órgãos integrantes do SNDC, apresentamos o seguinte parecer sobre o tema:
4. A nosso juízo, a questão tem de ser enfrentada com respostas às seguintes indagações:

a- Em face da Lei 8.078/90, é possível a cobrança do consumidor de valores de forma diferida e cumulada por serviço prestado pela operadora de serviços de telefonia?

b- Em sendo positiva a resposta à indagação "a", quais seriam os parâmetros, em face da Lei 8.078/90, para a realização da cobrança de valores de forma diferida e cumulada, considerando-se, entre outros, o aspecto da vulnerabilidade do consumidor?

5. Dispõe o artigo 61 e seu parágrafo único, da Resolução nº 85 da ANATEL:

“Art. 61 As prestadoras de STFC¹ nas modalidades Local e Longa Distância Nacional devem apresentar a cobrança ao Assinante no prazo máximo de 90 (noventa) dias e as de Longa Distância Internacional no prazo máximo de 150 (cento e cinquenta) dias, contados da efetiva prestação do serviço.

Parágrafo Único – As cobranças de serviços prestados após os prazos estabelecidos neste artigo devem ser objeto de negociação entre a Prestadora e o Assinante.”

6. A Agência Nacional de Telecomunicações é o órgão legalmente competente para dispor sobre a expedição de normas concernentes à prestação de serviços de telecomunicações no regime privado, conforme disposto no artigo 19, X, da Lei 9.472, de 16 de julho de 1997. Tal competência se harmoniza com a competência estabelecida no artigo 24, V, da Constituição Federal de 1988. Ela se dá no exercício da regulamentação de uma relação de consumo específica, não se vislumbrando antinomia em relação ao disposto na Lei 8.078/90 para esse fim.

7. A ANATEL autoriza a cobrança cumulada de valores relativos a serviços de telefonia, limitando a mesma no tempo, conforme reza a Resolução 85. Já a Lei 8.078 não dispõe especificamente sobre um limite temporal para a cobrança de valores relativos a serviços prestados por parte de fornecedores. Ainda que não se

¹ Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC

vislumbre, *a priori*, abusividade na cobrança de valores relativos a serviços prestados de forma diferida, como determina a ANATEL, dadas algumas condições presentes neste tipo de cobrança, poderá haver prejuízo para o consumidor, hipótese em que incidirão as normas protetivas.

8. Na forma da Lei 8.078/90 é reconhecida a vulnerabilidade do consumidor na relação e no mercado de consumo. Como corolário de tal reconhecimento temos o princípio da ação do Estado no zelo pelos interesses econômicos do consumidor, bem como pela transparência e harmonia das relações de consumo, como preceitua o Art. 4º da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

9. No que tange à comutatividade do contrato havido entre as partes, a cobrança além dos prazos em questão, 3 (três) e 5 (cinco) meses, por si só, gera insegurança e instabilidade das expectativas de ação do fornecedor pelo consumidor, uma falta de previsão e controle dos seus gastos mensais e, porventura, futuros, em face do lapso temporal em que a cobrança poderá vir a ser feita.

10. Outro agravante é o fato de que esse lapso temporal dificulta ao consumidor a conferência dos valores ali cobrados, levando-o a uma situação de insegurança quanto aos débitos lançados na fatura.

11. A sistemática da Lei de Proteção é a da proteção do consumidor e, para tanto, há diversas presunções legais a instrumentalizar tal proteção. O artigo 47 da Lei 8.078/90 dispõe expressamente que as cláusulas contratuais serão interpretadas de maneira mais favorável ao consumidor. Em sendo um contrato de adesão, pautado diretamente pela legislação que lhe determina as condições, a norma da resolução da ANATEL que determina a forma da cobrança, e que dispõe: *"...as cobranças de serviços prestados após os prazos estabelecidos neste artigo*

devem ser objeto de negociação entre a Prestadora e o Assinante." deve ser interpretada de maneira mais favorável ao consumidor, visando minimizar possíveis danos, uma vez que o contratante não pode ficar a mercê da livre vontade do fornecedor.

12. Deve-se partir da premissa de que a negociação prevista tem a natureza de uma composição, ou seja, tem um caráter amigável. Assim, de forma alguma, o consumidor, na hipótese de cobrança de débitos após os prazos estabelecidos no art. 61 da Resolução nº 85, pode sofrer qualquer penalidade como, por exemplo: a suspensão do serviço, cobrança de juros ou correção monetária sobre o débito etc.. Cabe ressaltar que se a demora na cobrança não é causada pelo consumidor, é por demais abusivo o mesmo ser penalizado por isso.

13. A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, preceitua que:

“Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

.....

X – a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.”

“Art. 22 Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.”

14. Também afronta o princípio da segurança e equilíbrio contratual, que deve nortear as relações de consumo, o fato de, por culpa exclusiva do fornecedor, ser surpreendido o consumidor com uma cobrança de débitos acumulados por muitos meses.

15. O artigo 61 e seu parágrafo único da Resolução nº 85 da ANATEL não podem ser interpretados como mecanismos de redução da autonomia da vontade

do consumidor, muito menos deve eximir o fornecedor de observar as presunções legais que amparam o consumidor em face de sua vulnerabilidade no mercado de consumo.

16. A expectativa do consumidor, ao contratar o serviço de telefonia, é de que lhes sejam apresentados os valores a serem cobrados mensalmente. Tradicionalmente é assim que acontece neste tipo de serviço e em nenhum momento é dito ao consumidor que o será de outra forma. A informação que lhe é passada na fase pré-contratual é silente sobre qualquer orientação de que a conta será cobrada de forma cumulada meses depois da utilização do serviço. O art. 30 da Lei nº 8.078/90, dispõe que:

“Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato a vier a ser celebrado.”

17. A condição contratual que venha a ensejar uma alteração na expectativa da atuação do fornecedor e que venha, de qualquer forma a se evidenciar prejudicial ao consumidor, é abusiva. Conforme o art. 51 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, são nulas de pleno direito, as cláusulas contratuais referentes ao fornecimento de produtos e serviços que:

“IV – estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade.”

Entende-se por vantagem exagerada a que:

“I – ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence;

II – restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou o equilíbrio contratual;

III – se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza do conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso”(art. 51, § 1º, I, II e III do CDC). (grifos nossos)

18. Os serviços em tela são regidos por um contrato de adesão bilateral comutativo, isto é, trata-se de um contrato oneroso, em que as partes contraem direitos e obrigações recíprocas. Por conseguinte, o consumidor aderiu a este compromisso com a manifestação de seu livre consentimento e, em prol de um equilíbrio contratual, o fornecedor deve zelar pela manutenção dos termos do contrato e a sua continuidade.

19. Pode-se falar, inclusive, de universalidade de direitos, eis que o fornecedor deve cumprir as disposições contratuais em sua plenitude, pois a cobrança nos prazos legais é relativa a um direito, que deve ser encarado agregado no contrato como um todo.

20. Desta forma, fundado na equidade e de todo o exposto, com amparo nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, a fim de que se possa manter a comutatividade do contrato, terá de ser estabelecido um patamar mínimo para a negociação da cobrança dos débitos de ligações efetuadas em prazos superiores aos estabelecidos na supramencionada Resolução da ANATEL. A solução que contempla o disposto na Lei de Proteção é o parcelamento do *quantum* pelo mesmo número de meses em que ocorreu o atraso da cobrança, pelo valor histórico nominal dos serviços prestados, sem qualquer adição advinda de correção monetária, juros, ou qualquer acréscimo de estilo. Tudo com base na manutenção da bilateralidade e comutatividade contratuais. Exemplificativamente: caso o atraso seja de 6 (seis) meses, como patamar mínimo de negociação, deve ser dada a oportunidade ao consumidor de pagar o devido nos próximos seis meses, em parcelas iguais. Evidentemente, tratando-se de negociação, não ficará

o consumidor obrigado a aceitar esta proposta e, mesmo sem sua aceitação, não poderá o fornecimento do serviço ser interrompido.

21. Em suma, respondendo as duas indagações constantes do articulado 7:

a- Em face da Lei 8.078/90, é possível a cobrança do consumidor de valores de forma diferida e cumulada por serviço prestado pela operadora de serviços de telefonia?

Resposta: Sim, é possível a cobrança diferida e cumulada, observando-se a norma da Agência Nacional de Telecomunicações.

b- Em sendo positiva a resposta à indagação "a", quais seriam os parâmetros, em face da Lei 8.078/90, para a realização da cobrança de valores cumulados, considerando-se, entre outros, o aspecto da vulnerabilidade do consumidor?

Resposta: Em atenção à Lei 8.078/90, a cobrança deverá ser negociada tendo como parâmetro mínimo o parcelamento do *quantum* pelo mesmo número de meses em que ocorreu o atraso da cobrança, pelo valor histórico nominal dos serviços prestados, sem qualquer adição advinda de correção monetária, juros, ou qualquer acréscimo de estilo, não podendo o consumidor sofrer a interrupção do fornecimento dos serviços em razão do não pagamento dos valores cobrados de forma diferida e cumulada para além dos prazos estabelecidos na Resolução 85 da ANATEL. Por fim, durante as negociações, em Juízo ou fora dele, é considerada conduta infratora e abusiva qualquer corte no fornecimento do serviço ou aplicação de penalidade de qualquer natureza, inclusive, a cobrança de juros e correção monetária.

Em abril de 2001

ROBERTO FREITAS FILHO
Diretor do DPDC