

Telecomunicações

Por Rafael Zanatta

Os dados recentes do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec) mostram um cenário caótico na regulação das telecomunicações no Brasil. Praticamente um terço de todas as reclamações dos Procons são relacionadas a serviços de telecomunicações (telefonia celular, telefonia fixa, TV por assinatura e serviços de Internet). Foram quase 1 milhão de reclamações nesse setor apenas em 2015.

Não é por acaso que a Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor, do Ministério da Justiça, anunciou que 2016 será “o ano das telecomunicações”. Há algo muito grave acontecendo. Milhares de pessoas foram vítima de cobranças indevidas, muitas vezes por serviços absolutamente desconhecidos, ou tiveram problemas com a qualidade do serviço prestado.

A inexistência de uma regulação mais forte por parte da Agência Nacional de Telecomunicações faz com que essa imensidão de consumidores recorra aos mais de 500 Procons em todo o país. Isso gera custos excessivos para o Estado, além de demonstrar uma falha de efetividade do artigo 5º da Lei Geral de Telecomunicações, que prevê a defesa do consumidor como base para as “relações econômicas no setor de telecomunicações”.

Se 80% das reclamações são resolvidas de forma preliminar (por notificação prévia pelo Procon), como demonstram os dados do Sindec, isso significa que as violações eram facilmente controláveis pelas empresas. Na visão do Idec, isso demonstra má-fé nos casos de cobranças indevidas em telefonia celular – o tipo de reclamação que mais teve aumento em 2015. Nesses casos, a violação não é inevitável por um problema irremediável. Há, claramente, um problema de violação intencional ou negligência por parte das prestadores de serviços de telecomunicações.

O problema central está no “incentivo econômico” que a estrutura atual permite em termos de violações de direitos dos consumidores. No caso da cobrança indevida, as empresas sabem que apenas uma parcela da população irá aos Procons e que a violação de direitos não gerará punições graves, uma vez que a empresa irá atender ao pedido do Procon e resolver o problema individual do consumidor. Falta, portanto, mecanismos punitivos mais graves por parte do regulador relacionadas a violações coletivas, danos causados para um grande número de usuários. Além de multas, é possível a suspensão temporária de vendas em razão de violação de direitos coletivos, conforme artigo 56 do Código de Defesa do Consumidor e Art. 3º do Regulamento da Aplicação de Sanções Administrativas da Anatel.

O Idec, representando o Fórum Nacional das Entidades Civis de Defesa do Consumidor, irá trabalhar em 2016 junto à Secretaria Nacional de Defesa do Consumidor para reverter tal cenário e garantir maior respeito aos consumidores pelos prestadores de serviço de telecomunicações. Chegamos no limite do desrespeito ao consumidor brasileiro, especialmente o mais pobre.