



São Paulo, 21 de outubro de 2014.

Ofício nº 3136.10/14

**À ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações**

**A/C Dr. Dr. João Rezende – Presidente**

C/C SAUS Quadra 06, Bloco F, Térreo  
Brasília – DF CEP: 70.070-940

**À SENACON - Secretaria Nacional do Consumidor**

**A/C SECRETÁRIA JULIANA PEREIRA DA SILVA**

Esplanada dos Ministérios, Bloco "T", 5º Andar, Sala 538  
70.064-900 - Brasília/DF

**AO MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES**

**A/C Ministro Paulo Bernardo;**

Esplanada dos Ministérios, Bloco R, edifício-sede, sala T-25, Brasília/DF, CEP 70044-900  
Telefone: (61) 2027-6449

**Assunto: Alteração na forma de cobrança de internet via celular – Prática abusiva: exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva; elevação do preço sem justa causa; alteração unilateral de contrato – Descumprimento de oferta – Propaganda enganosa.**

Prezados (a) senhores (a) e Exmo. Ministro,

Vem a **PROTESTE – Associação de Consumidores**, entidade civil de defesa do consumidor que integra o Sistema Nacional de Defesa do Consumidor (SNDC), por meio do Departamento de Relações Institucionais, que esta subscreve, **MANIFESTAR-SE sobre o recente anúncio de alteração na forma de cobrança de internet via celular das principais operadoras de telecomunicações do país**, requerendo ao final as providências cabíveis, dentro de seu âmbito de atuação, pelas razões a seguir expostas.

Conforme publicado em 20 de outubro de 2014 pelo Jornal O Globo, em matéria intitulada "**Operadoras planejam novo tipo de cobrança de internet via celular - Franquia extra em vez de 'velocidade reduzida' fará com que usuário tenha que contratar pacote adicional**":<sup>1</sup> "(...) as operadoras de telefonia móvel preparam mudanças na forma de cobrar internet pelo celular. (...) Após consumir toda a sua franquia de dados, *(o consumidor)* não terá mais a opção de continuar navegando com a chamada "velocidade reduzida". Ou seja, se quiser trafegar terá que contratar um pacote adicional, adquirindo mais megabytes (MB). A novidade (...) pode aumentar as despesas mensais dos consumidores com telecomunicações."

<sup>1</sup> Visto em <http://oglobo.globo.com/economia/operadoras-planejam-novo-tipo-de-cobranca-de-internet-via-celular-14299596>. Acesso em 20.10.14.

A matéria supra informa ainda que a operadora Vivo já anunciou que no próximo mês os usuários de planos pré-pagos serão os primeiros a sentir a mudança: quem consumir toda a franquia do pacote de internet móvel da operadora, terá a conexão cortada se não contratar nova leva de dados. A Oi, TIM e Claro vão lançar pacotes semelhantes em breve.

Ora, na avaliação da PROTESTE **as empresas não poderiam alterar unilateralmente o contrato para os consumidores que já possuem planos de franquia que garantem a continuidade do serviço, ainda que com velocidade reduzida.** Estes consumidores não podem ser obrigados a aceitar as alterações das condições de prestação do serviço.

Aqui, vale repisar a vigência do artigo 51 do Código de Defesa do Consumidor que declara nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade; permitam ao fornecedor, direta ou indiretamente, variação do preço de maneira unilateral; **que autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração;** que estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor; ou que restrinjam direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou equilíbrio contratual.

Ademais, restou vedado aos fornecedores de produtos e serviços utilizarem-se de práticas comerciais abusivas e de métodos desleais. No artigo 39 do Código estão arroladas, dentre outras:

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:  
(...)  
V- exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva;  
(...)  
X - elevar sem justa causa o preço de produtos ou serviços.

Além disso, é fundamental destacar que os usuários contrataram os planos, induzidos por massiva publicidade, com suposto acesso ilimitado a internet, o que é sugerido, inclusive, pelos próprios nomes dos pacotes, como “Vivo Sempre Internet”, “Infinity Tim”; “Claro Max Ilimitado”, entre outros. E, ao contrário do que as peças publicitárias sugeriam, os contratos impunham limitação de velocidade quando o usuário excedesse determinada franquia de dados – e, agora, até mesmo isso será extinto!

De acordo com o art. 30 do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor tem o **dever de manter e suportar oferta nos seus termos integrais**. Isto porque a oferta gera uma expectativa ao consumidor, que, se for frustrada, confere-lhe, nos termos do art. 35, a prerrogativa de escolher como resolver o problema:

Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

**I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;**

II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;

III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

(g.n.)

Destarte, lembramos acerca do princípio da *força obrigatória dos contratos*. De acordo com o eminente jurista Sílvio de Salvo Venosa, “não tivesse o contrato força obrigatória, estaria estabelecido o caos”<sup>2</sup>. Além disso, o contrato deve desempenhar sua “função social”, ou seja, promover o desenvolvimento de ambas as partes, buscar o equilíbrio entre elas e promover a pacificação social. Nesse sentido, alterar unilateralmente o contratado significa ir contra o estabelecido na legislação pátria em vigor, conforme artigo 48 do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 48. As declarações de vontade constantes de escritos particulares, recibos e pré-contratos relativos às relações de consumo vinculam o fornecedor, ensejando inclusive execução específica, nos termos do art. 84 e parágrafos.

**Isto é, ao alterar a forma de cobrança da internet via celular, as operadoras descumprem o ofertado e contratado, frustram a confiança do consumidor, e desequilibram a relação de consumo.**

Esta situação ainda representa um desvio que a universalização e a modicidade tarifária da banda larga vêm trilhando no Brasil, na medida em que os maiores prejudicados serão justamente os consumidores de menor renda, que contrataram os planos pré-pagos – os primeiros a sofrer a alteração na forma de cobrança.

Isso também demonstra o quão importante seria a banda larga estar em regime público, como defende a PROTESTE há anos. Este é **um serviço essencial para o desenvolvimento econômico, social e cultural do país**, e não poderia estar à mercê das variações de mercado e sujeito ao interesse privado das empresas.

Por fim, lembramos que **todos e quaisquer planos de banda larga, ainda que com limite mensal de tráfego de dados, estão submetidos às regras que estabelecem padrões de qualidade**. A Lei Geral de Telecomunicações, no artigo 3º, dispõe que o usuário de serviços de telecomunicações tem direito de acesso aos serviços, com padrões de qualidade e regularidade adequados à sua natureza, em qualquer ponto do território nacional; à liberdade de

---

<sup>2</sup> Sílvio de Salvo Venosa, Direito Civil – Teoria Geral dos Contratos e Teoria Geral das Obrigações, 5. ed., São Paulo, 2005, p. 406-407.



escolha de sua prestadora de serviço; e de não ser discriminado quanto às condições de acesso e fruição do serviço.

Portanto, diante de todo o exposto, vimos pelo presente, respeitosamente, **QUESTIONAR** a Agência Nacional de Telecomunicações:

**A ANATEL FOI CONSULTADA PELAS OPERADORAS DE TELECOMUNICAÇÕES, E AUTORIZOU A ANUNCIADA ALTERAÇÃO NA FORMA DE COBRANÇA DE INTERNET VIA CELULAR, QUE OBRIGARÁ O CONSUMIDOR QUE QUISER CONTINUAR UTILIZANDO O SERVIÇO DE BANDA LARGA EM SEU CELULAR À CONTRATAÇÃO DE NOVO PACOTE DE DADOS APÓS A UTILIZAÇÃO DE SUA FRANQUIA, EM OPOSIÇÃO À VELOCIDADE REDUZIDA ANTERIORMENTE OFERECIDA E ESTABELECIDADA EM CONTRATO?**

Por oportuno, vimos também **REQUERER** da ANATEL, SENACON e MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES:

**A ADOÇÃO DE MEDIDAS CABÍVEIS, DENTRO DE SEU ÂMBITO DE ATUAÇÃO, NO SENTIDO DE PROIBIR AS OPERADORAS DE TELECOMUNICAÇÕES A ALTERAR UNILATERALMENTE A FORMA DE COBRANÇA DE INTERNET VIA CELULAR DOS USUÁRIOS QUE POSSUEM O DIREITO À NAVEGAÇÃO COM VELOCIDADE REDUZIDA APÓS O USO DA FRANQUIA DE DADOS GARANTIDA EM CONTRATO.**

Agradecendo vossa atenção, colocamos à disposição para quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários, e aguardamos um retorno, por escrito, com as providências que serão adotadas, tendo em vista a gravidade do assunto aqui abordado.

**Maria Inês Dolci**  
Coordenadora Institucional

**Meios de Contato:**  
**Fone: (11) 5085-3595 / Fax: (11) 5573-5652**  
**E-mail: [institucional@proteste.org.br](mailto:institucional@proteste.org.br)**