

# A (IN)EFICIÊNCIA DO SERVIÇO DE TELEFONIA EM IPATINGA - MG

## **\*JEFERSON MORAES GOMES**

Bacharel em Direito. Estudou na Faculdade de Direito de Ipatinga

## **\*\* HUDSON GARCIA DE MENEZES**

Advogado. Professor de Direito.

## **RESUMO**

Tendo como base a grande demanda de ações contra as operadoras de telefonia, será analisada, nesse trabalho, a ineficiência deste serviço na Cidade de Ipatinga/MG. Será visto que, a maioria dos problemas na prestação do serviço de telefonia, se dá pelo desrespeito e descaso das operadoras, sendo que os usuários ficam transtornados e aborrecidos com tais atitudes. Não são poucas as reclamações de cobranças abusivas com valores majorados sem prévio aviso ou sem nenhuma fundamentação. Ademais, muitos são os casos de cobranças indevidas de serviços não contratados pelo consumidor, além de multas absurdas exigidas quando o consumidor solicita o cancelamento de um serviço. Não obstante, serão apontados erros e omissões por parte do Estado, quanto à fiscalização e sanções desproporcionais aplicadas nos casos concretos, o que vem contribuindo com a continuidade dos abusos cometidos nas relações de consumo. Sendo assim, esta pesquisa foi desenvolvida com o objetivo de avaliar com qual nível de eficácia o serviço telefônico tem sido oferecido em Ipatinga.

**Palavras-chave:** Grande demanda de ações. Operadoras de telefonia. Ineficiência. Cobranças abusivas. Erros e omissões. Fiscalização e sanções.

## **1 INTRODUÇÃO**

Esta pesquisa tem por objetivo analisar a eficiência do serviço de telefonia brasileira tendo em vista a quantidade de processos em tramitação no Juizado Especial da Comarca de Ipatinga/MG.

A motivação para a realização da pesquisa se origina de diversas insatisfações e reclamações que, posteriormente se tornaram ações judiciais, impetradas por clientes dos serviços prestados pelas empresas de telefonia brasileiras. Desse modo, diante dos inúmeros processos, decorrentes dos problemas encontrados nas relações de consumo de serviço de telefonia, essa pesquisa visa mostrar a ineficiência de tal serviço no Brasil, especialmente em Ipatinga / MG.

O telefone é um dos dispositivos de telecomunicações que foi desenvolvido com o objetivo de transmitir sons através de sinais elétricos nas vias telefônicas, sendo que, dessa forma, quem realiza a chamada é o transmissor, e quem recebe, o

receptor. Tal aparelho permite aos seus usuários uma rápida comunicação, sem que para isso tenham que sair do lugar, proporcionando assim, uma comodidade na vida das pessoas. Pode ser usado tanto para lazer, quanto para trabalho e negócios, resolvendo problemas à distância.

A telefonia, de modo geral, pode servir para o bem ou para o mal, depende da forma que é utilizada. As pessoas usam o telefone para pedir ajuda da polícia, para chamar o resgate em caso de acidente, para pedir um lanche, para namorar, enfim, para tudo o que precisar. De outro lado, porém, há pessoas que utilizam o telefone para fazerem o mal, como por exemplo, passar trotes, exigir resgate em casos de seqüestros, esquematizarem o cometimento de crimes e ações delituosas, dentre outros.

Todavia, a criação do telefone teve o objetivo de ajudar e não atrapalhar a vida das pessoas, como acontece muito atualmente. Tal invenção revolucionou a história da humanidade, e até os dias de hoje são feitos grandes modificações e aperfeiçoamentos nas técnicas de comunicação, buscando-se aprimorar a utilização da telefonia.

Contemporaneamente, é possível perceber que, com o advento dos aparelhos celulares, houve um grande aumento das ofertas de produtos e serviços por parte das operadoras do serviço telefônico e, conseqüentemente, uma elevação no nível de concorrência entre as prestadoras.

Buscando atingir uma parcela maior do mercado de consumo, bem como conseguir lucros mais elevados em um meio no qual a concorrência é acirrada, as operadoras de telefonia celular vem tentando oferecer planos mais vantajosos e benéficos aos consumidores, como por exemplo, oferecendo desconto no preço do aparelho celular, mas desde que o cliente permaneça vinculado a um plano ou serviço oferecido pela prestadora, por um determinado tempo, com pagamento de tarifa mínima mensal e cobrança de multa rescisória em caso de cancelamento do plano e desligamento da operadora.

## 2 BREVE HISTÓRICO DA TELEFONIA

### 2.1 No mundo

A história do telefone teve início na oficina de um homem chamado Charles Williams, situada na cidade de Boston, onde também trabalhava Tomas A. Watson, pessoa que era fascinada por novidades, e que se dedicava, em tempo integral, à invenção e melhoramento de aparelhos elétricos.

Foi nesta oficina, onde aconteceu o encontro de duas mentes brilhantes, quais sejam as de Watson e Graham Bell, o qual havia estudado na Universidade de Boston, tornando-se professor de filosofia vocal, especializando-se no ensino da palavra visível, método este que havia sido criado por seu pai com o objetivo de que uma pessoa surda pudesse falar.

O alvo de Alexander Graham Bell era o de conseguir aperfeiçoar seu “telégrafo harmônico”, aparelho com o qual almejava transmitir de 6 (seis) a 8 (oito) mensagens simultâneas por meio de código Morse.

Foi por isso que Graham Bell chegou até àquela oficina, buscando obter suporte técnico para sua invenção, e assim começou a trabalhar com Tomas A. Watson. Mais tarde, Bell disse a Watson as seguintes palavras: “Se eu pudesse fazer com que uma corrente elétrica variasse de intensidade da mesma forma que o ar varia ao se emitir um som, eu poderia transmitir a palavra telegraficamente.” Foi este o ponto de partida da invenção que posteriormente se chamaria de telefone.

Após várias tentativas, no ano de 1876, o sonho de Graham Bell se tornou realidade, sendo que, por meio de um aparelho, colocado entre um cômodo e outro, Watson o ouviu dizendo: “Sr. Watson, preciso do senhor, venha.” E, assim, nasceu o telefone. Esta nova criação foi apresentada na Exposição do Centenário de Filadélfia, e, a partir daí, foram grandes e marcantes os avanços da telefonia, até atingir-se o que atualmente se conhece como telefones celulares.

## 2.2 No Brasil

O Brasil acompanhou de perto o início do desenvolvimento da telefonia. Dom Pedro II, no ano de 1887, instalou uma linha do Palácio da Quinta da Boa Vista, onde atualmente funciona o Museu Nacional, até as casas de seus ministros. Os telefones foram instalados pela *Western and Brazilian Telegraph Company*, que empreendia os serviços de telégrafos no Brasil.

Ainda no ano de 1887, a empresa Rodde & Chaves, situada no centro de Rio, instalou uma linha para uso próprio, interligando o seu estabelecimento ao quartel do Corpo de Bombeiros. O Ministro da Agricultura também fez instalações telefônicas do Ministério para as principais repartições da cidade.

Foi através de um decreto de D. Pedro II, feito em 1879, que se deu a regulamentação do serviço telefônico, o qual concedia a Frederico Allen Gower o direito de introduzir o telefone e explorar o serviço de telefonia no Império durante dez anos.

Pouco tempo depois, no mesmo ano, Charles Paul Mackie conseguiu outro decreto com a primeira concessão para empreender linhas telefônicas no Rio de Janeiro, em seus subúrbios, em Niterói, e de interligar as cidades através de um cabo submarino. Essa concessão também foi fornecida pelo prazo de dez anos e estabelecia várias condições para a exploração dos serviços telefônicos.

Essa empresa, porém, não chegou a ser organizada, tendo em vista que um ano depois, o próprio Charles Paul Mackie e algumas outras pessoas formaram, na cidade de Nova York, uma sociedade anônima denominada *Telephone Company of Brazil* para trabalhar com serviços de telefonia no Brasil. Tal empresa solicitou, na Corte brasileira, uma nova concessão para serviços telefônicos. Na ocasião, o imperador requereu um parecer ao Conselho do Estado, o qual concluiu que as linhas telefônicas, bem como as linhas telegráficas, eram de domínio exclusivo do Estado e que, dessa forma, ao governo e a mais ninguém, competia o direito de

conferir autorização para a instalação de linhas para uso de terceiros, seja qual fosse a finalidade.

Em decorrência desse fato resultou um decreto de 1881, que concedeu à *Telephone Company of Brazil*, aqui conhecida como Companhia Telefônica do Brasil (CTB), autorização para construir linhas telefônicas no Rio de Janeiro, subúrbios, e em Niterói, colocadas em comunicação através de cabo submarino. A CTB foi a primeira entidade que explorou o serviço telefônico no Brasil com fins comerciais e, como consequência, surgiu o primeiro decreto que criava uma jurisprudência caracterizando o Estado como poder concedente.

Ainda nessa época, foram requeridas no Brasil várias patentes, uma delas de um sistema denominado *Portatil Telephone Calligraphic*, solicitada por Morris N. Kohn, que, posteriormente, obteve o privilégio de instalar telefones em navios ancorados nos portos brasileiros e concessão para explorar linhas telefônicas em Santos, Ouro Preto, bem como em outras cidades. Também em 1881, D. Pedro autorizou Carlos Monteiro e Souza a explorar linhas telefônicas no Pará.

Desde então, surgiram problemas com a implantação e exploração dessas linhas, resultando na assinatura de um decreto, feito em 1882, que foi a primeira Lei Geral das Telecomunicações do Brasil.

### **3 SERVIÇO PÚBLICO**

#### **3.1 Conceitos**

De acordo com o art. 3º, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor (CDC):

Art. 3º [...]

[...]

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de

crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista. (BRASIL, 2014).

O Código de Defesa do Consumidor demonstra que serviço abrange toda e qualquer atividade oferecida por um fornecedor e que é desfrutada pelos consumidores.

No entanto, a lista apresentada pelo Código de Defesa do Consumidor é apenas exemplificativa, não ficando restrita apenas àqueles casos, mas podendo ser interpretada de forma extensiva.

José Geraldo Brito Filomeno entende que:

Desta forma são exemplos de serviços: os prestados por um electricista, encanador, pintor, coletivos de transporte, e outros tipos de transporte terrestre, aéreo, marítimo, lacustre, ferroviário, de dedetização, de turismo etc. (FILOMENO, 2010, p. 47).

Na mesma linha de raciocínio, Rizzatto Nunes argumenta que:

O CDC definiu serviço no § 2º do art. 3º e buscou apresentá-lo de forma a mais completa possível. Porém, na mesma linha de princípios por nós já apresentada, é importante lembrar que a enumeração é exemplificativa, realçada pelo uso do pronome “qualquer”. Dessa maneira, como bem a lei o diz, serviço é qualquer atividade fornecida ou, melhor dizendo, prestada no mercado de consumo. (NUNES, 2011, p. 140).

Dentre os diversos tipos de serviços, se acha o serviço público, cujo fornecedor é, direta ou indiretamente, o Estado, e consumidores, os cidadãos.

Com relação ao fornecedor, o art. 3º, *caput*, do Código de Defesa do Consumidor traz o seu conceito:

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestações de serviços. (BRASIL, 2014).

Embora o art. 3º do Código de Defesa do Consumidor não fale, de forma expressa, na opção de o prestador do serviço público concedido ser fornecedor, não se pode

negar a aplicação das normas de Direito do Consumidor, sendo que é fácil identificar o fornecedor e consumidor.

Segundo Rizzatto Nunes “o que caracteriza a pessoa jurídica responsável na relação jurídica de consumo estabelecida é o serviço público que ela está oferecendo e/ou prestando” (NUNES, 2011, p. 148).

Uma vez que é pessoa jurídica de direito privado fornecedora de atividade remunerada no meio consumeirista, o concessionário se encaixa perfeitamente no conceito de fornecedor inserido no Código de Defesa do Consumidor.

Neste diapasão, Rizzatto Nunes entende que:

O conceito de fornecedor está definido no *caput* do art. 3º do CDC. A leitura pura e simples desse *caput* já é capaz de nos dar um panorama da extensão das pessoas enumeradas como fornecedoras. Na realidade são todas pessoas capazes, físicas ou jurídicas, além dos entes desprovidos de personalidade. Não há exclusão alguma do tipo de pessoa jurídica, já que o CDC é genérico e busca atingir todo e qualquer modelo. São fornecedores as pessoas jurídicas públicas ou privadas, nacionais ou estrangeiras, com sede ou não no País, as sociedades anônimas, as por quotas de responsabilidade limitada, as sociedades civis, com ou sem fins lucrativos, as fundações, as sociedades de economia mista, as empresas públicas, as autarquias, os órgãos da Administração direta etc. (NUNES, 2011, p. 131).

Sendo assim, ainda que estejam prestando um serviço público, mas o oferecendo mediante remuneração, as concessionárias podem, sim, ser consideradas fornecedoras, estando, dessa forma, sujeitas ao Código de Defesa do Consumidor.

Quanto ao consumidor, o CDC, em seu art. 2º, *caput*, assim o apresenta: “Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final” (BRASIL, 2014).

Dessa forma, é evidente, também, a figura do usuário do serviço público como consumidor, sendo que o usuário é pessoa física ou jurídica beneficiada ao adquirir ou utilizar serviços como destinatário final.

Todavia, o Código de Defesa do Consumidor deixa bem claro que para ser considerado consumidor é necessário que a pessoa, física ou jurídica, seja o

destinatário final do produto ou serviço, pois caso contrário, não pode receber tal qualificação.

Claudia Lima Marques destaca que:

Destinatário final seria aquele destinatário fático e econômico do bem ou serviço, seja ele pessoa jurídica ou física. Logo, segundo esta interpretação teleológica, não basta ser destinatário fático do produto, retirá-lo da cadeia de produção, levá-lo para o escritório ou residência – é necessário ser destinatário final econômico do bem, não adquiri-lo para revenda não adquiri-lo para uso profissional, pois o bem seria novamente um instrumento de produção cujo preço será incluído no preço final do profissional que o adquiriu. (BENJAMIN; MARQUES; BESSA, 2014, p. 99-100).

Portanto, não há dúvidas de que os usuários dos serviços públicos estejam enquadrados na definição de destinatários finais e, deste modo, conseqüentemente, são consumidores.

Em relação ao serviço público, o dever da administração pública é atender aos interesses da coletividade e não apenas aos de alguns particulares ou de uma determinada classe em especial. Neste sentido, Celso Antônio Bandeira de Mello assim conceitua o serviço público:

Serviço público é toda atividade de oferecimento de utilidade ou comodidade material destinada à satisfação da coletividade em geral, mas fruível singularmente pelos administrados, que o estado assume como pertinente a seus deveres e presta por si mesmo ou por quem lhe faça as vezes, sob um regime de Direito Público – portanto, consagrador de prerrogativas de supremacia e de restrições especiais – ,instituído em favor dos interesses definidos como públicos no sistema normativo. (MELLO, 2011, p. 679).

É destacada, em relação à atividade desenvolvida, a questão de sua remuneração e inserção no mercado de consumo para que possa ser caracterizada como serviço público e, assim, estar sujeita ao Código de Defesa do Consumidor.

Nesta linha de pensamento, Leonardo Roscoe Bessa assim argumenta:

São serviços públicos sujeitos ao CDC tanto os referidos pelo art. 173 como aqueles indicados no art. 175 da Constituição Federal, pois nos dois casos são atividades no mercado de consumo. Estão sob a disciplina do CDC, portanto, os serviços de telefonia, transporte coletivo, energia elétrica, água, por atenderem aos pressupostos indicados, independentemente, destaque-

se, da natureza tributária da remuneração. (BENJAMIN, MARQUES; BESSA, 2014, p. 244).

No caso de prestação de serviço de telefonia, este é um exemplo de serviço público oferecido por meio de concessão, uma vez que é de titularidade do Estado, mas este tem a opção de prestá-lo indiretamente, por meio de concessão ou permissão, conforme prevê o art. 175, *caput*, da Constituição Federal de 1988: “Incumbe ao Poder Público, na forma da lei, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, sempre através de licitação, a prestação de serviços públicos” (BRASIL, 2014).

Tratando sobre o regime de concessão e permissão de serviços públicos, o art. 2º, II, da Lei 8.987/95, traz o conceito de concessão de serviço público:

Art. 2º [...]

II – concessão de serviço público: a delegação de sua prestação, feita pelo poder concedente, mediante licitação, na modalidade de concorrência, à pessoa jurídica ou consórcio de empresas que demonstre capacidade para seu desempenho, por sua conta e risco e por prazo determinado. (BRASIL, 2014).

Especificamente em relação à concessão de serviços públicos, Celso Antônio Bandeira de Mello assim a conceitua:

Concessão de serviço público é o instituto através do qual o Estado atribui o exercício de um serviço público a alguém que aceita prestá-lo em nome próprio, por sua conta e risco, nas condições fixadas e alteráveis unilateralmente pelo Poder Público, mas sob garantia contratual de um equilíbrio econômico-financeiro, remunerando-se pela própria exploração do serviço, em geral e basicamente mediante tarifas cobradas diretamente dos usuários do serviço. (MELLO, 2011, p. 709-710).

Contudo, além do disposto no art. 175 da Constituição Federal de 1988, que admite a concessão e permissão do serviço público, o seu art. 21, XI, também prevê a mesma opção, contudo, especificamente voltada para a exploração do serviço de telecomunicações, que está dentro da alçada exclusiva da União:

Art. 21. Compete à União:

[...]

XI – explorar, diretamente ou mediante autorização, concessão ou permissão, os serviços de telecomunicações, nos termos da lei, que disporá sobre a organização dos serviços, a criação de um órgão regulador e outros aspectos institucionais. (BRASIL, 2014).

Desta maneira, a telefonia pode ser entendida como um serviço público prestado, mediante remuneração, por uma pessoa jurídica de direito privado (fornecedor), por meio de concessão da Administração Pública, aos usuários (destinatários finais / consumidores).

## **4 AS PRINCIPAIS CAUSAS DA INEFICIÊNCIA**

### **4.1 Causas advindas das prestadoras do serviço**

A maioria dos problemas encontrados no serviço de telefonia em Ipatinga advém do descaso e desrespeito por parte das prestadoras deste serviço, tendo em vista que, problemas simples que poderiam ser resolvidos administrativamente, tem de ser levados à apreciação do judiciário para que uma solução seja encontrada.

São inúmeras as causas da ineficiência, dentre as quais se destacam as cobranças abusivas e indevidas, a má prestação de atendimento aos clientes e as promessas de que os serviços são disponibilizados por certo preço ou de certa forma, quando isso não acontece na prática, levando os consumidores ao engano.

#### ***4.1.1 Cobranças abusivas e indevidas***

Primeiramente, é importante saber que existe diferença entre cobrança abusiva e cobrança indevida, pois embora pareçam ser a mesma coisa, não é. Cobrança abusiva é aquela feita de forma excessiva, ou seja, existe o débito, mas o mesmo é cobrado de forma inadequada e além do que realmente é devido. Por outro lado, a cobrança indevida é aquela feita sem motivo, ou seja, o débito não existe e mesmo assim a cobrança é realizada.

Feita essa distinção, será possível se ter uma melhor compreensão do que tem ocorrido, atualmente, nas relações de consumo entre usuários e prestadoras do serviço de telefonia.

Quando o consumidor contrata um serviço de uma prestadora, não importando qual seja a natureza do serviço, surgem então obrigações para ambas as partes, quais sejam, para a prestadora, o de disponibilizar o serviço da forma como fora contratada e, para o contratante, o de pagar pelo serviço disponibilizado.

Neste sentido, segundo Caio Mário da Silva Pereira, contrato é o “acordo de vontades com a finalidade de produzir efeitos jurídicos.” (PEREIRA, 2004, p. 7).

Sendo assim, é lícito que as empresas de telefonia exijam de seus usuários o pagamento pelos serviços que lhe são ofertados, desde que a cobrança seja feita de acordo com o que foi acordado no momento da realização do contrato. Entretanto, o que ocorre na prática é muito diferente do que consta nos contratos.

Na cidade de Ipatinga, têm sido feitas muitas reclamações, tanto no PROCON (Programa de Proteção e Defesa do Consumidor), quanto no JESP (Juizado Especial), com relação a faturas com valores majorados. Os relatos são sempre os mesmos. Os clientes contratam os serviços por um preço, todavia, as contas chegam com o valor muito diferente do que fora contratado, ou seja, há cobrança abusiva.

Como resultado disso, os consumidores são obrigados a entrar em contato com as operadoras de telefonia para contestar o valor cobrado. Algumas vezes, a empresa reconhece o erro e corrige o valor da fatura. Em muitas outras, alegam que o valor está correto e o consumidor se sente impotente diante do problema.

A situação se agrava, pois não é só uma vez, ou apenas com uma pessoa que isso acontece. As queixas são bastante parecidas e constantes. Todo mês é a mesma coisa. A cobrança vem com o valor majorado e é preciso ligar para reclamar, torcendo para que a fatura seja corrigida.

Quando se fala em cobrança indevida, o Código de Defesa do Consumidor (CDC), em seu art. 42, parágrafo único, garante a repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso:

Art. 42. [...]

Parágrafo único. O consumidor cobrado em quantia indevida tem direito à repetição do indébito, por valor igual ao dobro do que pagou em excesso, acrescido de correção monetária e juros legais, salvo hipótese de engano justificável. (BRASIL, 2014).

Isto, porque muitas vezes, por desconhecer seus direitos, o consumidor quita um débito, mesmo desconhecendo-o, temendo que seu nome e CPF sejam inseridos nos órgãos de proteção ao crédito.

Não é raro acontecer a inclusão indevida dos dados dos consumidores nos órgãos de restrição ao crédito por solicitação das prestadoras de serviço de telefonia e, quando isto acontece gera um dano muito grande.

A injusta negativação do nome do cliente causa uma série de transtornos, como restrição de crédito, com impossibilidade de adquirir bens e contratar serviços a prazo. Ademais, o prejudicado experimenta, ainda, sérios constrangimentos, ao ver seu nome inserido, indevidamente, no rol de maus pagadores.

Acontece que, na maioria das vezes, a inclusão se dá por culpa da própria operadora telefônica, pois fazem as cobranças abusivas e indevidas, e os clientes, por sua vez, não concordando com o valor das mesmas, deixam de efetuar o seu pagamento. Consequentemente, com a existência do suposto “débito”, a empresa se vê no “direito” de negativar o nome do usuário “devedor”.

Todavia, o Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 14, *caput*, prevê que os fornecedores de serviços são responsáveis pelos danos causados aos consumidores, independentemente da existência de culpa:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes e ou inadequadas sobre sua fruição e riscos. (BRASIL, 2014).

O fato dos dados do consumidor ser incluído, indevidamente, nos órgãos de proteção ao crédito, caracteriza a prática de um ato ilícito, previsto no art. 186 do Código Civil de 2002 (CC/2002), que assim diz: “aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.” (BRASIL, 2014).

Ademais, o art. 927, também do Código Civil, diz que: “aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.” E o parágrafo único deste mesmo artigo do Código Civil, continua dizendo que:

Art. 927. [...]

Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem. (BRASIL, 2014).

O art. 14 do CDC e o parágrafo único do art. 927 do CC, deixam bem claro que o autor do dano ou fornecedor responde, independentemente da existência de culpa. É assim, porque, nesse caso, se trata de responsabilidade objetiva, que presume a responsabilidade do autor do dano, simplesmente, se ficar evidenciado a ocorrência do dano.

Quanto ao dever de reparar o dano, em virtude da responsabilidade objetiva, Cesar Fiúza a estuda como teoria objetiva, destacando que:

A teoria objetiva tem como fundamento, não o elemento subjetivo, culpabilidade, mas o elemento objetivo, dano. Daí se denominar teoria objetiva. Para ela, basta haver dano, para que sobrevenha o dever de reparar. (FIUZA, 2011, p. 798).

Então, a cobrança abusiva ou indevida, pode gerar um débito, que, por sua vez, pode gerar uma inclusão indevida em cadastro de inadimplentes. E assim, nasce o dever da prestadora do serviço de telefonia em indenizar a vítima do dano.

#### **4.1.2 Restrição da liberdade de escolha dos clientes**

O consumidor tem uma infinidade de necessidades, e, para atender todas elas, precisa de diversas opções para que possa escolher a que lhe pareça melhor. Sendo assim, é garantido ao consumidor escolher livremente o fornecedor do serviço, tendo em vista as normas de defesa da concorrência, bem como pelas normas protetivas do consumidor.

O direito de escolha está previsto no Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 6º, inciso II, o qual dispõe serem direitos básicos do consumidor “a educação e divulgação sobre o consumo dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações.” (BRASIL, 2014).

Destaca-se, então, a cláusula de fidelidade prevista nos contratos das prestadoras do serviço de telefonia, que fere, de forma clara, o direito de liberdade de escolha do cliente consumidor, tendo em vista que prevê um prazo mínimo de permanência e multa rescisória em caso de desistência antes desse prazo, obrigando, assim, o usuário do serviço a se manter preso à operadora contratada, ainda que outras empresas concorrentes ofereçam melhores opções do serviço.

De acordo com o art. 51, inciso I, do Código de Defesa do Consumidor, tal cerceamento do direito de escolha configura cláusula abusiva, a qual é considerada nula de pleno direito:

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:  
I – impossibilitem, exonerem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos [...] (BRASIL, 2014).

Desse modo, quando a prestadora inclui uma cláusula desse tipo no contrato, coloca o contratante em elevada desvantagem, além de ir contra os princípios da boa-fé e da equidade, pois rompe o padrão de honestidade e lealdade que se espera proporcionando o desequilíbrio contratual, pois, via de regra, não há restrições e obrigações iguais impostas à operadora.

Portanto, a cláusula de fidelização é abusiva, por não está de acordo com as normas de proteção do consumidor, tendo em vista o disposto no art. 51, I, IV e XV, do Código de Defesa do Consumidor.

#### **4.1.3 Má prestação de atendimento aos clientes**

Ironicamente, quando se tem um problema com o serviço de telefonia, a forma de tentar resolvê-lo junto às prestadoras, é através do telefone. É aí que as dificuldades aumentam.

Os usuários vão até a loja da operadora na busca de tentar resolver o problema, todavia, recebem a informação de que isso só pode ser feito se ligar para a Central.

Então, o grande questionamento que a maioria dos clientes fazem é este: “porque na hora de contratar o serviço pode ser feito na loja, mas na hora de resolver algum problema é só pelo telefone?”

Como não encontram alternativas, os consumidores se vêem obrigados a entrar em contato com a Central. Feito isto, começam as demonstrações da má prestação de atendimento.

O atendimento começa a ser feito em um setor, depois tem que ser transferido para outro e assim sucessivamente, sendo que este procedimento demora muito para ser finalizado (quando chega a ser), tendo os clientes que ficar vários minutos ao telefone, como se não tivessem mais nada para fazer.

Não é raro, também, a ligação “cair” no meio dos atendimentos. Quando isso acontece, os usuários são obrigados a ligar novamente, explicar de novo todo o problema e esperar pacientemente, mais uma vez, a transferência da ligação para os diversos setores responsáveis, torcendo para que, dessa vez, a ligação não seja interrompida no meio do atendimento.

Tal situação gera grandes transtornos e aborrecimentos, bem como é uma demonstração de descaso e desrespeito com os consumidores.

Outra grande demonstração da má prestação de atendimento é o fato das prestadoras colocarem funcionários despreparados para atenderem os clientes. Estes prepostos, talvez por desconhecerem como funcionam corretamente os planos oferecidos pela operadora, acabam dando orientações erradas aos clientes, induzindo-os a erro.

Ao receber uma informação de um atendente da prestadora, o consumidor acredita que tal informação é verdadeira, pois pressupõe que o funcionário tem pleno conhecimento do serviço oferecido. Entretanto, muitas vezes, acaba por descobrir que a informação não foi precisa, e que, conseqüentemente, entrou em um grande problema na relação de consumo, o que lhe gerará vários danos posteriormente.

Todavia, a solução para o consumidor está no fato de ser ele a parte mais fraca na relação de consumo e, por isso, o CDC adotou a teoria da responsabilidade objetiva, que prevê a responsabilidade da prestadora em reparar os danos causados independente de culpa, conforme se vê através das palavras de José Geraldo Brito Filomeno:

Ora, para o consumidor seria extremamente penoso demonstrar essa circunstância, mesmo porque ele é a parte vulnerável nas relações de consumo, tendo o Código de Defesa do Consumidor optado pela responsabilidade objetiva. (FILOMENO, 2010, p. 192).

Ainda segundo Filomeno:

A chamada “responsabilidade objetiva”, ou também de “responsabilidade sem culpa”, se deve aos seguintes fatores: (...); b) a vulnerabilidade do consumidor (...); c) a insuficiência da responsabilidade subjetiva – uma vez que, sem o mínimo conhecimento a respeito das características de um produto ou serviço que lhe causou sérios danos pessoais e/ou econômicos, a não ser aquelas concedidas pelo próprio fornecedor, o consumidor ficaria inteiramente a mercê daquele, já que não lhe bastaria demonstrar que os mencionados danos resultaram da utilização de um produto ou prestação de um serviço, mas também o elemento subjetivo do responsável, consistente em dolo ou culpa (negligência, imprudência ou imperícia); [...] (FILOMENO, 2010, p. 192).

Ademais, o fato do CDC ter adotado a teoria da responsabilidade objetiva, garante a responsabilização das empresas telefônicas por atos praticados por seus prepostos, no exercício de suas funções, conforme demonstrado por César Fiuza:

As principais hipóteses de incidência da responsabilidade objetiva são:

[...]

5ª) responsabilidade do empregador pelos danos que seus empregados, no exercício de suas funções, causarem a terceiros. Configurada a culpa do empregado, o empregador responderá, independentemente de ter ou não agido com culpa *in eligendo*. (FIUZA, 2011, p. 798).

Sendo assim, a má prestação de atendimento, além de demonstrar a ineficiência do serviço de telefonia, ainda pode gerar grandes prejuízos, comerciais e financeiros, às prestadoras.

#### **4.1.4 Promessas não cumpridas e publicidade enganosa**

Depois de suportar tudo o que foi descrito anteriormente, os clientes são levados a acreditar que tudo já foi resolvido, o que não é verdade. Contudo, somente passados alguns dias ou meses é que eles percebem que foram enganados.

O melhor exemplo que se pode dar é quanto ao valor das faturas. Os consumidores contratam um plano pelo valor X e, nos primeiros meses, o valor da cobrança é o valor X. Entretanto, com o passar do tempo, as cobranças começam a chegar com o valor diverso do que fora contratado.

Quando os clientes contestam o valor da cobrança, algumas vezes a operadora reconhece o equívoco e informa que a fatura será corrigida, o que acontece. Então, o usuário acredita que será apenas uma vez que isso aconteceu. Entretanto, nos meses subsequentes é a mesma história: fatura com valor majorado – contestação - reajuste do valor. Este ciclo, na maioria das vezes, não termina, enquanto o consumidor não busca a tutela jurisdicional.

Outro exemplo, mas que também não deixa de ser fato verídico e que ocorre com grande frequência, é o caso dos consumidores não receberem informações claras e inequívocas acerca do plano que está contratando. Não são informados, principalmente, sobre prazo de fidelidade do contrato.

Sendo assim, quando começam a ocorrer os problemas anteriormente descritos e, os clientes insatisfeitos com a prestação do serviço, desejando cancelá-lo, é surpreendido com a informação de que o contrato tem um prazo de fidelidade e que, caso optem pela rescisão, deverão pagar uma multa por quebra de contrato.

Todavia, nunca haviam recebido tal informação e, quando firmaram o contrato, foram levados a crer que, se quisessem, poderiam, a qualquer tempo, cancelar o plano, sem nenhum ônus.

O Código de Defesa do Consumidor inibe tais práticas, uma vez que, em seu art.6º, mais precisamente nos incisos II, III, IV e V, garante, como direito básico do consumidor, a informação adequada e clara sobre os serviços, bem como outras proteções contra as práticas abusivas:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

[...]

II – a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

III – a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como riscos que apresentem;

IV – a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

V – a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas. (BRASIL, 2014).

Ademais, além das informações inadequadas e insuficientes, os consumidores ainda são expostos a todo tipo de publicidade enganosa por parte das prestadoras de serviços telefônicos, que, com o objetivo de vender seus serviços e produtos, usam de meios ilícitos.

Oferecem, aos consumidores, *chips* e até aparelhos telefônicos grátis, planos por valores vantajosos e econômicos, entre outros. Assim, levam os contratantes ao engano, pois somente depois que assinam o contrato e começam a usar os serviços, é que eles descobrem que foram ludibriados.

Nesse caso, o Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 37, proíbe tal prática, que inclui, também, a omissão de informação quanto à existência de prazo de fidelidade e multa por rescisão contratual, outrora citados.

Art. 37. É proibida toda publicidade enganosa ou abusiva.

§1º É enganosa qualquer modalidade de informação ou comunicação de caráter publicitário, inteira ou parcialmente falsa, ou, por qualquer outro modo, mesmo por omissão, capaz de induzir em erro o consumidor a respeito da natureza, características, qualidade, quantidade, propriedades, origem, preço e quaisquer outros dados sobre produtos e serviços.

[...]

§3º Para os efeitos deste Código, a publicidade é enganosa por omissão quando deixar de informar sobre dado essencial do produto ou serviço. (BRASIL, 2014).

Desse modo, fica demonstrado que as atitudes das empresas telefônicas são totalmente reprováveis, uma vez que vai totalmente contra o CDC, bem como aos bons costumes, ferindo os direitos dos consumidores, e se tornando, assim, ineficientes.

#### **4.1.5 Banalização do PROCON e Morosidade do Judiciário**

Normalmente, os clientes das operadoras telefônicas, tentam resolver as discordâncias de forma administrativa. No entanto, quando depois de várias tentativas, não conseguem resolver o problema de forma amigável, buscam ajuda no PROCON ou no Juizado Especial.

No entanto, insta salientar que, na maioria das vezes, o PROCON tem orientado aos consumidores a procurarem o Juizado Especial ou de Pequenas Causas, para pôr fim à lide. Isto, porque o PROCON não tem poder coercitivo, e, assim, está ficando

banalizado, uma vez que não tem conseguido lograr êxito na resolução dos problemas com as operadoras de telefonia.

Embora, algumas vezes, o PROCON consiga fazer com que as partes cheguem a um consenso, os acordos nem sempre são cumpridos pelas prestadoras, e os consumidores não têm outra escolha, senão buscar a tutela jurisdicional.

No judiciário, mais especificamente no JESP, a demanda com relação ao abuso por parte das empresas de telefonia tem crescido consideravelmente, pois como visto anteriormente, o órgão destinado à proteção do consumidor não tem sido eficiente na resolução dos conflitos. É raro o dia em que não se tem uma ação contra as operadoras de telefonia, contendo queixas dos valores abusivos das cobranças, bem como do descaso e desrespeito com os clientes.

Sendo assim, a grande maioria das reclamações deságua no Juizado Especial, e, dessa forma, o judiciário tem ficado sobrecarregado com a quantidade de processos envolvendo prestadoras do serviço telefônico, e tudo isso contribui com a morosidade da Justiça brasileira.

Não só o JESP da cidade de Ipatinga, mas o Judiciário brasileiro em geral está lento, tendo em vista a grande demanda recebida. É diretamente proporcional a relação, pois quanto mais problemas, mais processos são propostos. Quanto mais processos, mais trabalho para o Judiciário, o qual está escasso quanto ao número de funcionários. Então, há muitos processos para serem apreciados e poucas pessoas para fazê-lo, e é isso que gera a morosidade.

#### **4.2 Causa advinda da negligência do Estado**

Grande parcela da culpa, referente à ineficiência do serviço de telefonia em Ipatinga e no Brasil, é do Estado, uma vez que tem sido negligente ante as suas responsabilidades.

De acordo com o art. 21 da Constituição Federal de 1988, é competência da União explorar os serviços de telecomunicações, organizando-os, bem como regulando-os.

Dentre os serviços de telecomunicações está a telefonia, que é um serviço público. Sendo assim, é dever do Estado cuidar para que o serviço telefônico, dentro do território nacional, seja prestado com a mais absoluta eficiência, conforme assegura o Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 6º, inciso X, que diz que “são direitos básicos do consumidor: a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral” (BRASIL, 2014).

#### **4.2.1 A omissão do Estado na fiscalização**

O serviço público de telefonia tem sido prestado por meio de concessão e permissão, sendo a União/Estado, o poder concedente. A partir do momento que concede e/ou permite a exploração do serviço de telefonia, nasce para o Estado, o dever de fiscalizar a prestação deste serviço, cuidando para que o mesmo seja oferecido de modo a atender aos interesses sociais.

Neste sentido, o art. 3º da Lei nº 8.987/1995, dispõe que “as concessões e permissões sujeitar-se-ão à fiscalização pelo poder concedente responsável pela delegação, com a cooperação dos usuários.” (BRASIL, 2014), demonstrando, assim, a responsabilidade estatal quanto à fiscalização do serviço de telefonia.

Não obstante, o art. 6º, *caput* e §1º da referida lei, completam demonstrando o que se espera do serviço prestado:

Art. 6º Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

§1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições da regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas. (BRASIL, 2014).

Ademais, o art. 6º, X, do CDC, garante que é direito do consumidor “a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral” (BRASIL, 2014), reforçando, ainda mais, a garantia dos direitos do consumidor, que deve ser feita pelo Estado.

Sendo assim, uma vez que é responsável por zelar para que o serviço seja prestado com eficiência e de forma adequada, o Estado não pode manter uma postura indiferente como tem feito. O Estado deve fazer uso do seu poder de polícia. É dever do Estado assegurar o bem estar geral, impedindo qualquer prática abusiva e contrária à essa finalidade. No entanto, tem se observado a omissão do Estado, quanto a esse dever.

Como visto, as prestadoras do serviço telefônico tem desrespeitado os direitos dos consumidores, adotando condutas antiéticas e contrárias à boa-fé, e é nesse momento que a figura do Estado, como fiscalizador, deve aparecer, buscando coibir tais práticas.

Tem faltado uma ação direta do Estado no sentido de proteger, de forma efetiva, os consumidores, que estão expostos às práticas abusivas das operadoras do serviço de telefonia. O governo não tem cumprido o disposto no CDC, em seu art. 4º, II, e suas alíneas:

Art. 4º A política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

[...]

II – ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:

- a) por iniciativa direta;
- b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;
- c) pela presença do Estado no mercado de consumo;
- d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho. (BRASIL, 2014).

A omissão do Estado em fiscalizar o serviço de telefonia não encontra justificativa na falta de legislação, pois a mesma é bem extensa no que diz respeito à sua responsabilidade em fazê-lo.

Não obstante, as sanções aplicadas nos casos concretos parecem não ser suficientes para coibir as práticas abusivas e desrespeitosas das prestadoras do serviço telefônico, visto que, mesmo sendo condenadas, ainda continuam a cometer atos que atentam contra os direitos dos consumidores.

O Código Civil, em seu art. 944, *caput*, dispõe que “a indenização se mede-se pela extensão do dano.” (BRASIL, 2013, p. 175). Isto significa que, as compensações pelos transtornos e aborrecimentos causados nas relações de consumo, deveriam ser aplicadas de forma mais rígida para que chegasse a ser justa no sentido legal, o que não vem ocorrendo em Ipatinga, tendo em vista a quantidade de reclamações e ações judiciais contra as operadoras.

Sendo assim, o Estado não tem sido apenas omissivo, mas também incoerente quanto à medição das punições aplicáveis aos abusos cometidos contra os consumidores, pois as penas têm sido desproporcionais, ao passo que, se fossem mais rígidas e realmente afetassem o lucro das operadoras telefônicas, elas seriam compelidas a se absterem de continuar com as condutas lesivas.

## **5 CONCLUSÃO**

Existe determinação específica em lei que garante assegurar os direitos dos consumidores ante os fornecedores de serviços, pois, para a legislação específica, o consumidor é considerado hipossuficiente, necessitando de amparo legal.

A Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990, conhecida como Código de Defesa do Consumidor, estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, porém muitas vezes não é respeitado e nem cumprido e, dessa forma, os consumidores são sobremaneira prejudicados.

O número de usuários dos serviços telefônicos cresceu, consideravelmente, nos últimos anos, pois, até algum tempo atrás, só possuía um telefone aquelas pessoas que tinham boas condições financeiras.

Por outro lado, atualmente, ficou muito fácil se ter um telefone. Aliás, hoje em dia, é quase impossível as pessoas viverem sem um telefone, principalmente, aparelhos celulares. Isto, porque, em meio a um mundo globalizado, a vida das pessoas passou a girar em torno da comunicação, e um dos meios mais rápidos e eficazes de fazê-la é por meio do telefone.

Entretanto, com o aumento da demanda em relação ao serviço de telefonia, aumento este que pode ser visto sem dificuldades, cresceu também o número de problemas que envolvem este tipo de serviço, sendo que este, diga-se de passagem, é um serviço público.

O Código de Defesa do Consumidor exige, como um direito básico do consumidor, a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos, o que muitas vezes não tem ocorrido, principalmente em relação ao serviço de telefonia.

Por ser um serviço público, a telefonia deveria ser prestada pelo Estado, mas por meio de garantia constitucional, este tem a opção de fazê-lo por meio de concessão ou permissão, autorizando que empresas privadas possam oferecer o serviço em lugar dele.

Contudo, uma vez que permite que outro faça o seu papel, o Estado é responsável por cuidar que o serviço esteja sendo oferecido de modo a atender as necessidades da população, ou seja, deve fiscalizar as ações praticadas pelas empresas prestadoras do serviço de telefonia.

Denota-se que, a ineficiência da telefonia, de um modo geral, tem sido evidenciada por parte das empresas prestadoras do serviço, uma vez que, com suas práticas abusivas e desonrosas, tem colocado em risco a adequada e eficaz prestação desse importante e necessário serviço público.

Não obstante, o Estado tem sido cúmplice nessas ações desrespeitosas com os consumidores, pois se mostra omissivo quanto ao seu dever de fiscalizar tais condutas, bem como em puni-las de forma a tentar impedi-las.

Sendo assim, não adianta possuir uma vasta legislação concernente à proteção e defesa do consumidor, bem como quanto à prestação eficaz do serviço público, se a mesma não é colocada em prática pelo Estado, o que a torna letra morta no ordenamento jurídico brasileiro.

Por fim, no Juizado Especial em Ipatinga, é possível visualizar que os direitos dos consumidores têm sido violados, o que vem ocasionando prejuízos de ordem material e até moral aos autores das ações.

## REFERÊNCIAS

ANGHER, Anne Joyce (Org.). **Vade mecum acadêmico de direito Rideel**. 16. ed. São Paulo: Rideel, 2015.

BARBOSA JÚNIOR, Antonio de Bulhões. **Dúvidas sobre telefonia, planos, portabilidade e fidelização**. Disponível em: <<http://www.direitodoconsumidor.org/2012/06/duvidas-sobre-telefonia-planos.html>>. Acesso em: 27 nov. 2015.

BENJAMIN, Antonio Herman V.; MARQUES, Claudia Lima; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor**. 6. ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/ConstituicaoCompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/ConstituicaoCompilado.htm)>. Acesso em: 24 nov. 2015

BRASIL. **Lei n. 10.406, de 10 de janeiro de 2002**. Institui o Código Civil. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/l10406.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406.htm)>. Acesso em: 24 nov. 2015.

BRASIL. **Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm). Acesso em: 24 nov. 2015.

BRASIL. Lei no 8.987, de 13 de fevereiro de 1995. Dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previsto do no art. 175 da Constituição Federal, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, 14 fev. 1995. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8987cons.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8987cons.htm)>. Acesso em: 24 nov. 2015.

ELO. **Anatel divulga lista de operadoras de telefonia móvel com mais reclamações**. Disponível em: <<http://elo.com.br/portal/noticias/ver/126821/anatel->

divulga-lista-de-operadoras-de-telefoniamovel-com-mais-reclamacoes.html>.  
Acesso em: 27 nov. 2013.

FERREIRA, Hugo Barbosa Torquato. A abusividade na prestação de serviços de telefonia. **Jus Navigandi**, Teresina, ano 6, n. 51, 1 out. 2001. Disponível em: <<http://jus.com.br/artigos/2194>>. Acesso em: 27 nov. 2015.

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Manual de direitos do consumidor**. 10. ed. rev. ampl. e atual. de acordo com o Código Civil de 2002 e Leis Subsequentes. São Paulo: Atlas, 2010.

FIUZA, César. **Direito civil**: curso completo: volume único. 15. ed. rev. atual. e ampl. Belo Horizonte: Del Rey, 2011.

INTELIGÊNCIA EM TELECOMUNICAÇÕES, TELECO. **Histórico**: implantação da telefonia. Disponível em: <[http://www.teleco.com.br/tutoriais/tutorialeletronica/pagina\\_2.asp](http://www.teleco.com.br/tutoriais/tutorialeletronica/pagina_2.asp)>. Acesso em: 14 ago. 2015.

MEDEIROS, Maísa. **Palestra sobre o direito do consumidor é ministrada na Assembleia**. Disponível em: <<http://www.al.to.gov.br/noticia/5056/palestra-sobre-o-direito-do-consumidor-%C3%A9-ministrada-na-assembleia>>. Acesso em: 27 nov. 2015.

MELLO, Celso Antônio Bandeira de. **Curso de direito administrativo**. 28. ed. rev. e atual. até a Emenda Constitucional 67, de 22 de dezembro de 2010. São Paulo: Malheiros, 2011.

MINISTERIO DAS COMUNICAÇÕES. Redes Digitais da Cidadania. **História da Telefonia**. Disponível em: <<http://www.mc.gov.br/acoes-e-programas/redes-digitais-da-cidadania/44-historia-das-comunicacoes/22463-historia-da-telefoniam>>. Acesso em: 27 nov. 2015.

MOREIRA, Igor de Souza Mercêdo; MOREIRA, Ivan de Souza Mercêdo. **Dano eficiente**: uma visão da crise da telefonia no Brasil. Disponível em: <<http://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI161695,81042-Dano+eficiente+uma+visao+da+crise+da+telefoniam+no+Brasil>>. Acesso em: 27 nov. 2015.

NUNES, Luiz Antonio Rizzatto. **Curso de direito do consumidor**. 6. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva, 2011.

PACIEVITCH, Thais. **História do telefone**. Disponível em: <<http://www.infoescola.com/curiosidades/historia-do-telefone/>>. Acesso em: 05 ago. 2015.

PEREIRA, Caio Mário da Silva. **Instituições de direito civil, v.3**: contratos. 11. ed. rev. e atual. de acordo com o Código Civil de 2002. Rio de Janeiro: Forense, 2004.

TELEFONE. Wikipédia. Disponível em: <<http://pt.wikipedia.org/wiki/Telefone>>. Acesso em: 27 nov. 2015.