

## Justiça manda Telefonica detalhar as ligações locais

A Justiça de São Paulo decidiu que a Telefonica, a concessionária de telefonia fixa do estado, comece imediatamente a informar na conta o detalhamento do consumo de telefone, sem necessidade de solicitação do consumidor e de forma gratuita, sob pena de multa diária de R\$ 50.mil. Cabe recurso.

Em 2002 o Idec - Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor ajuizou ação judicial contra a Telefônica para que as ligações locais passassem a ser detalhadas, ou seja que as ligações locais nas contas de telefone fixo contenham o número do telefone chamado, valor cobrado, tempo de duração da ligação, dia e horário, assim como já acontece nas ligações interurbanas e internacionais.

Na sentença, o juiz Rafael Tocantis Maltes ressaltou o dever jurídico da empresa de prestar tais informações desde sempre, porque a questão colocada e a sua resolução está toda no ordenamento jurídico e no princípio da boa-fé, que infelizmente, a rã se recusa a observar.

Mais à frente, reiterou que a rã alegar que não é possível fornecer a simples informação pleiteada na inicial, na fatura, das ligações locais quanto à data da ligação, horário da ligação, duração da ligação, número do telefone chamado e valor devido relativo a cada ligação é realmente afrontoso à inteligência do julgador.

A Telefônica, por sua assessoria de Imprensa, informou à Conjur que vai recorrer da decisão. O governo federal marcou para o ano que vem a conversão da medição da telefonia fixa de impulsos para minutos. Quando essa conversão ocorrer a minutagem será algo natural do sistema, segundo informou a empresa. Mesmo com o advento dessa mudança, no ano que vem, a Telefonica ressalta que recorrerá da sentença.

Em sua defesa a Telefônica alegou ser tecnicamente inviável detalhar as ligações locais enquanto estas fossem cobradas por pulso, além de supostos altos custos envolvidos. O magistrado afastou as alegações da empresa ressaltando a evidente capacidade técnica da empresa para proceder ao detalhamento. Segundo o juiz como uma empresa que alega ter a mais alta tecnologia no serviço de telefonia, ostentando a bandeira da excelência nos serviços, não consegue aquela necessidade para a simples informação?

Além disso, na iminência da conversão dos pulsos para minutos, para que a Anatel pudesse fazer o cálculo da duração média das ligações locais, e atender às novas exigências, foi necessário que as concessionárias fornecessem à ANATEL os dados das ligações realizadas (chamados tecnicamente de bilhetagem). São esses os mesmos dados que o consumidor deve receber no detalhamento. A pergunta de alguns consumidores era a básica: se há dados para a Anatel, por que não se tem para o consumidor?

O novo contrato de concessão de telefonia fixa, que entrou em vigor em 1º de janeiro de 2006, já prevê expressamente que as concessionárias têm o dever de detalhar as ligações locais, mas condiciona tal providência à solicitação dos consumidores, e mediante pagamento.

A sentença proferida obriga a Telefônica a discriminar as contas imediatamente, para todos os consumidores, de forma gratuita e, por ser ordem judicial que se funda na aplicação da lei (o CDC), vincula e torna sem efeito parte do novo contrato de concessão celebrado entre Anatel e a Telefônica.

Em regulamentação do contrato, a Anatel editou resolução determinando que o detalhamento será gratuito. Mas, como a possibilidade da cobrança está no contrato de concessão, nada impede que de uma hora para outra a Anatel mude de ideia e a permita. A decisão judicial na ação do Idec corrobora o nosso entendimento de que a cláusula do contrato de concessão que permite a cobrança do detalhamento é ilegal e, portanto, nula, afirma a advogada do Idec, Daniela Trettel.

Quanto à necessidade de solicitação do detalhamento pelo consumidor, Daniela lembra que é condicionar o detalhamento à necessidade de solicitação a concessionária pode dificultar, e até inviabilizar, o exercício desse direito, porque de conhecimento de todos o atendimento prestado pelos call-centers das concessionárias de telefonia.

### Confira a íntegra da sentença:

#### Leia a sentença

Processo nº 583.00.2002.165469-0

37ª Vara Cível do Foro Central de São Paulo

VISTOS. IDEC e INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR ajuizou a presente ação Civil Pública em face da TELESP TELECOMUNICAÇÕES DE SÃO PAULO, CTBC e COMPANHIA TELEFÔNICA DE BORDA DE CAMPO e CETERP CENTRAIS TELEFÔNICAS DE RIBEIRÃO PRETO, visando obter provimento jurisdicional para obrigar as empresas de telefonia a discriminarem os custos efetuados nas contas telefônicas dos consumidores. Isso porque, segundo a autora, o relevante serviço público de telefonia por elas prestado no Estado de São Paulo deve garantir as informações básicas ao consumidor, quais sejam, data da ligação, horário da ligação, duração da ligação, número do telefone chamado e valor devido relativo a cada ligação. Ressaltou o autor que a demanda visa garantir aos consumidores a discriminação de todas as ligações, não se restringindo às chamadas locais.

A co-ré TELECOMUNICAÇÕES DE SÃO PAULO S.A. e TELESP apresentou contestação a fls. 337/374, alegando, preliminarmente, a inócuza da petição inicial, ausência de interesse processual e a incompetência absoluta da Justiça Estadual para a apreciação do pedido. No mérito, sustenta que não necessita a formação de litisconsórcio passivo necessário.

Argüei que a discriminação da composição dos preços e tarifas cobrados deve-se ater ao elenco das diferentes naturezas de serviços decorrentes do Contrato de Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado STFC, integrantes do plano básico de serviços, determinado pela ANATEL, transparecendo ao assinante/usuário em quais modalidades de serviços ele concentrou o uso de seu terminal telefônico, e os valores parciais que motivaram a cobrança total realizada.

Este serviço, a rã já faz com todos os seus assinantes, vale dizer, a rã atende plenamente ao Código de Defesa do Consumidor. O registro e a tarifa das chamadas obedecem a critérios definidos por regulamentos que atentam às condições técnicas para a prestação dos serviços, categorizando os tipos de ligação e definindo as características que envolvem cada um. Haverá o detalhamento que permita o conhecimento, pelo usuário, dos serviços que utilizou, todavia, tal nível de detalhamento estará condicionado às disposições regulamentares específicas para cada caso, dentro de seus respectivos perfis, tudo, dentro do disposto no Código de Defesa do Consumidor.

Os critérios de tarifa e cobrança são claros, precisos e seguros, permitindo a todos os usuários o correto conhecimento dos valores cobrados e a que título tal ocorreu. O sistema de funcionamento dos contadores não permite o modo de detalhamento pretendido pelo autor, uma vez que aos contadores cumpre apenas a função de armazenar a quantidade de pulsos medidos em função da realização de chamadas locais ou destinadas às localidades dentro da área conurbada, assim identificadas pela central telefônica, ao passo que os bilhetadores armazenam as informações relativas a cada chamada para, então, posteriormente, permitir o processamento das chamadas completadas, com suas atribuições aos seus respectivos chamadores. Os contadores armazenam a quantidade de pulsos, enquanto o sistema de registro das outras chamadas, denominado bilhetador, armazena os dados relativos às demais ligações, de uma forma geral.

Não se trata de mera e simplista equiparação de procedimento, cuja necessidade e aplicabilidade existem apenas para o Autor, mas que uma complexa revisão de elementos técnicos de funcionamento, que ao final refletiram na reforma de ordenamentos jurídicos vigentes, dentro de uma seqüencialidade lógica que não pode ser subvertida, sob pena de se ter a combinação de uma obrigação impossível de ser cumprida. As cobranças de cada tipo de chamada obedecem a critérios distintos de tarifa. Enquanto as chamadas locais são medidas em pulsos, as outras chamadas obedecem a critérios distintos de medida. Os contadores que armazenam a quantidade de pulsos não possuem condições para realizar tal discriminação, sendo certo, de outro modo, que eventual registro dos detalhes de cada chamada somente poderia ocorrer através do sistema de bilhetagem de todas as ligações realizadas, hipótese em que, a cobrança dos valores devidos não obedeceria ao regime definido pelo plano de serviços fixados pela Anatel. Não é possível a discriminação ou detalhamento dos pulsos relativos às chamadas feitas.

A implantação de um sistema de bilhetagem para todas as chamadas beira ao absurdo. O atendimento da decisão judicial, de tutela antecipada, importaria na cifra aproximada de 595 milhões de reais. O custo postal implicaria no acréscimo de R\$1,3 milhão por mês. A rã programou toda a sua atividade de acordo com os cronogramas de evolução determinados pela agência reguladora, que poderiam ser subvertidos ante a concessão do pedido. A eventual procedência do pedido irá

condicionar a rã© a rever seu modelo de atuaã§ã£o, interferindo na gestã£o de seus negã³cios, determinando que ela suporte um ãnus que, eventualmente, nã£o serã; recuperado. A implantaã§ã£o de novos sistemas de tarifaã§ã£o, em complementaã§ã£o ou substituiã§ã£o aos atuais, alã©m de provocar um investimento nã£o previsto, afetarã; diretamente a situaã§ã£o econã´mica e fiscal da rã© com relaã§ã£o ao seu patrimã´nio e a nã£o recuperaã§ã£o dos valores investidos anteriormente com equipamentos em funcionamento, que nã£o terã; sua vida ãtil explorada integralmente, motiva a diluiã§ã£o destes investimentos nos preã§os a serem praticados e exigidos dos usuã;rios. As metas, partes integrantes do contrato de concessã£o pela rã©, junto ao Poder Concedente, com a sua celebraã§ã£o, revestiram da qualidade de um ato jurãdico perfeito, tornando-se imutã;veis. Rã©plica a fls. 570/596. O parecer do Ministã©rio Pãblico feito a fls. 646/668, o qual opinou pela procedãncia do pedido.

ã? o relatã³rio.

#### FUNDAMENTO E DECIDO.

ã? cabãvel o julgamento antecipado da lide, uma vez que a questã£o ã© somente de direito (art. 330, I, do Cã³digo de Processo Civil). Ademais, as partes nã£o desejaram a produã§ã£o de outras provas (fls. 766 e 768/769).

Afasto as preliminares.

A petiã§ã£o inicial nã£o ã© inepta, uma vez que nã£o falta pedido ou causa de pedir, da narraã§ã£o dos fatos decorre logicamente uma conclusã£o, o pedido ã© juridicamente possãvel e nã£o hã; pedidos incompatãveis entre si.

De outra banda, existe o interesse processual (necessidade-utilidade-adequaã§ã£o). O mais, contido nos itens 2.1. e 2.2. da contestaã§ã£o, referem-se ã matã©ria de mã©rito. Nã£o hã; que se falar em incompetãncia absoluta da Justiã§a Estadual. Nã£o tem cabimento a alegaã§ã£o de que hã; interesse da Uniã£o no presente feito.

Pelo Pacto Federativo cada Estado possui autonomia e as empresas rã©s prestam serviã§os somente neste Estado, devendo a questã£o ser resolvida nele. A matã©ria ã© de simples cumprimento de obrigaã§ã£es e nã£o de competãncia normativa exclusiva da Uniã£o. Chega ã s raias do absurdo a alegaã§ã£o de que â??as aã§ã£es abordadas nesta demanda atacam diretamente as normas editadas pela Uniã£o Federalâ?•. Ora, em qualquer aã§ã£o de competãncia da Justiã§a Estadual pode-se vislumbrar ataques ã s normas editadas pela Uniã£o Federal. Um furto, um roubo, atacam diretamente o Cã³digo Penal, que ã© uma norma editada pela Uniã£o Federal. Este exemplo basta. Tambã©m beira a mã;-fã© a alegaã§ã£o de que ã© â??necessã;rio e indispensã;vel a formaã§ã£o de litisconsãrcio passivo necessã;rio em relaã§ã£o ã Agãncia nacional de Telecomunicaã§ã£es – Anatel.

Como ã© mais que cediã§o, a Anatel tem funã§ã£o de ãrgã£o regulador e fiscalizador das



comunicações. Dessa forma, não é atingida por sentença em ação cujo objeto apenas patrimonial, como a presente. Inicialmente, não há como deixar de se observar que a defesa da rã, conforme se verá, representando um verdadeiro acinte à inteligência do Julgador. Se não fosse pela conduta da rã, que chega às raízes da matéria-fã, como também se verá, sequer haveria a necessidade de se ajuizar a presente ação, porque a questão colocada e a sua resolução estão toda no ordenamento jurídico e no princípio da boa-fã, que infelizmente, a rã se recusa a observar.

Colocada esta observação, diga-se, pertinente, passamos a analisar e a justificar a procedência do pedido, que é por demais óbvia, até para o mais leigo nos assuntos jurídicos, bastando fazer uma singela pesquisa de opinião junto ao consumidor para saber se devem ou não as rãs discriminarem as ligações locais nas respectivas faturas. Não há dúvida que deve ser aplicado, no caso em exame, o microsistema das relações de consumo, a Lei 8.078/90, que possui caráter interdisciplinar e abrange em sua esfera de aplicação a tutela em todas as áreas necessárias para a proteção da parte vulnerável da relação de consumo, ou seja, o consumidor. Como é cediço, o Código de Defesa do Consumidor utiliza-se de diversos conceitos de "consumidor" para determinar o campo de aplicação das Normas Protetoras.

Assim, o Código de Defesa do Consumidor adota quatro conceitos distintos de consumidor. O primeiro, "Consumidor Standard", disciplinado pelo art. 2º, da Lei 8.078/90. Por outro lado, o conceito de consumidor coletivo, disposto no parágrafo único, do art. 2º, eleva os direitos do consumidor coletivamente considerado à mesma posição conferida aos direitos do consumidor individualmente considerado, propiciando que a proteção que antes só podia ser obtida individualmente, seja agora alcançada coletivamente. Dessa forma, substancia-se a tutela de direitos ou interesses individuais que poderá ser pleiteada de forma coletiva, e confere-se, simultaneamente, a tutela das demais pretensões que podem advir e que se caracterizam essencialmente como coletivas. Tem-se que a partir do conceito exarado pelo parágrafo único, do art. 2º, do Código de Defesa do Consumidor, emana a proteção a todos os direitos que advêm das normas contidas no Código de Defesa do Consumidor, possibilitando a sua tutela de forma coletiva pelos legitimados, quer seja a pretensão a ser defendida caracterizada como difusa, coletiva ou individual homogênea. A coletividade é, para efeitos do Código de Defesa do Consumidor, considerada consumidor.

De outra banda, as rãs enquadram-se no conceito de fornecedor do art. 3º, da Lei 8.078/90. Incidem portanto, as normas, regras, princípios (a nomenclatura ou definição, neste passo, pouco importa) do microsistema. Dois dos princípios basilares do Código de Defesa do Consumidor são os princípios da boa-fã e da informação (art. 4º, III e art. 6º, III, ambos do Código de Defesa do Consumidor). Assim se posiciona o brilhante Desembargador Rizzatto Nunes, que como sempre externa sua doutrina de modo invulgar: "O princípio da transparência expresso no caput do art. 4º se traduz na obrigação do fornecedor de dar ao consumidor a oportunidade de conhecer os produtos e serviços que são oferecidos. ... O dever de informar é princípio fundamental na Lei n. 8.078, e, junto ao princípio da transparência estampado no caput do art. 4º, traz uma nova formatação aos produtos e serviços oferecidos no mercado. Com efeito, na sistemática implantada pelo CDC, o fornecedor está obrigado a prestar todas as informações acerca do produto e dos serviços, suas características, qualidade, riscos, preços, etc., de maneira clara e precisa, não se admitindo falhas ou

omissões (Comentários ao Código de Defesa do Consumidor. 2ª Edição, São Paulo: Editora Saraiva, 2005, págs. 115 e 123). Como bem destaca o não menos brilhante Alexandre David Malfatti: "O princípio da informação pode ser classificado como um princípio constitucional implícito extraído da interpretação sistemática" atuando em conjunto com o processo de generalização de outros princípios constitucionais: da dignidade da pessoa humana; da livre iniciativa; da construção de uma sociedade livre, justa e solidária; da erradicação da pobreza; da redução das desigualdades sociais e regionais; da promoção do bem de todos; da proteção à vida (e à saúde); da liberdade de expressão (intelectual, artística, científica e comunicacional); do acesso à informação; da defesa do consumidor; da livre concorrência; dos respeito aos valores éticos e sociais e da família. Não se tem dúvida, desta forma, do nível constitucional do princípio da informação nas relações de consumo. "No âmbito constitucional, como já frisado, é possível constatar a densidade normativa do princípio da informação nas relações de consumo sob três posições: a) direito de informação por parte do fornecedor (empresário); b) dever de informação por parte do fornecedor (empresário) e c) direito de ser informado por parte do consumidor (individual e coletivamente considerado). ...

"O Código de Defesa do Consumidor fixou o princípio da informação como uma de suas normas fundamentais, ou, acatando o magistério do professor Eros Roberto Grau, como uma norma objetiva... Alguns autores falam em princípio da transparência. Sérgio Cavalieri Filho equipara o princípio da transparência ao princípio da informação... A doutrina costuma, ainda, abordar o princípio da informação em estreita conexão com o princípio da boa-fé. Antônio Pinto Monteiro diz com maestria que embora o princípio da boa-fé já incluísse o dever de informação, a lei deu a ele autonomia, tendo a vantagem de explicitá-lo e facilitar a compreensão de seu conteúdo. Antônio Junqueira de Azevedo também situa o dever de informação no âmbito do princípio da boa-fé (um princípio geral de direito), asseverando que, medida em que se criam disposições legais específicas sobre determinadas condutas ligadas ao aludido princípio da boa-fé, deixa ele de ser norma ("lex") para assumir a função de "ratio legis". Antônio Manoel da Rocha e Menezes Cordeiro em substancial obra sobre a boa-fé no Direito Civil sublinhou que a atuação do princípio da boa-fé concretizava-se pelos deveres de informação e de lealdade, funcionando inclusive como influência à autonomia privada. Observa-se que esta obrigação de atuar de acordo com a boa-fé traduz a noção de boa-fé objetiva, inserida em alguns países como cláusula geral... Logicamente, o princípio da informação possui estreita conexão com o princípio da boa-fé. Enquanto exigência de um comportamento transparente, sincero e verdadeiro do fornecedor e do consumidor, o princípio da informação atrela-se ao princípio da boa-fé, funcionando como verdadeiro sinônimo do último... ..

"A lei espanhola de defesa dos consumidores (Lei n. 26/1.984 denominada "Ley General para la Defensa de los Consumidores Y Usuarios", de 19.07.1.984) também cuidou em seu artigo 2º, letra "d" dos Direitos de informação e educação como direitos básicos... Ora, se países desenvolvidos (Portugal, Espanha, Itália, França, etc.) reconhecem em favor do consumidor como fundamentais e essenciais os direitos de educação e de informação, em países em desenvolvimento não poderia agir diferentemente... .. Em outras palavras, vale insistir na

advertência: se mesmo vivendo em países da Europa onde os níveis de ensino e informações são reconhecidamente superiores aos índices do Brasil nos segmentos de escolaridade, renda, desenvolvimento humano, etc., aos consumidores, são atribuídos os direitos fundamentais à educação e à informação, com maior razão de v<sup>a</sup> ser feito o mesmo para os consumidores brasileiros... Por isso, a despeito da crítica afoita daqueles que buscam rotular a defesa do consumidor no Brasil como uma atitude protecionista e atrasada (capaz de prejudicar o desenvolvimento econômico), antes de tudo, o reconhecimento em favor do consumidor brasileiro dos direitos à educação e à informação configura uma tendência mundial e que se verifica também nos países chamados desenvolvidos... .

A Lei 8.078/90 reconheceu em favor do consumidor o direito à informação. A informação deve ser adequada e clara (Lei Federal n. 9.472, de 16.7.1992, dispõe sobre a Organização dos Serviços de Telecomunicações e outros pontos, destacando o art. 3: O usuário dos serviços de telecomunicações tem direito: I...; 4- à informação adequada sobre as condições e prestações de serviços, suas tarifas e preços). Diz-se que adequada é o ato de ajustamento ou adaptação. Afirma-se que algo é claro, quando está visível, compreensível, fácil de entender, evidente, manifesto ou patente... (Direito-Informação – No Código de Defesa do Consumidor, São Paulo: Alfabeta Jurídico, 2003).

Em consonância, percebe-se que vige nas relações de consumo, o princípio da boa-fé objetiva, da qual decorre os deveres acessórios, anexos ou laterais, consistentes nos deveres de proteção, informação e lealdade. Não há necessidade desses deveres estarem enumerados em Lei, pois são decorrentes do princípio da boa-fé. A violação dos deveres acessórios permite que sejam implementados por meio de ação. Em sendo violados os deveres acessórios, viola-se a boa-fé objetiva, que é uma verdadeira cláusula geral, consistente de um sistema aberto, flexível, permitindo ao magistrado, no caso concreto, ao se deparar com situações em que haja violação da boa-fé, corrigir, reparar, solucionar esses casos, para que impere um comportamento ético, honesto, justo e equilibrado nas relações contratuais.

A boa-fé objetiva está fundada numa verdadeira norma de conduta, que impõe um comportamento baseado na retidão, na correção. Nessa atitude, é indispensável que uma das partes leve em consideração os interesses da outra. É fundamental que haja entre os contratantes respeito, lealdade e cooperação. Com o advento da Constituição Federal de 1988, a fundamentação para a aplicação da boa-fé objetiva foi simplificada, tendo em vista que vários preceitos constitucionais, tais como os princípios da dignidade da pessoa humana (art. 1º, III) e da justiça social (art. 170, caput) não se coadunam com situações iníquas, desproporcionais ou com casos em que haja abusividade. No que concerne às relações de consumo (como o caso dos autos) e ao novo Código Civil, há disposição expressa acolhendo a boa-fé objetiva (Código de Defesa do Consumidor, art. 4º, III, e novo Código Civil, art. 422). Conforme ensina Nelson Rosenvald: O dever de esclarecer, o de informar, é correlato à relação obrigacional desde a sua origem até o seu ocaso, envolvendo as conversações preliminares e a fase pós-contratual. Ele nasce de uma necessidade: há um déficit de informação? uma pessoa possui uma informação e a outra necessita... O Código de Defesa do Consumidor é o código dos desiguais. O público-alvo do microsistema é o vulnerável, que demanda norma de ordem pública capaz que



propiciar o necessário equilíbrio, com redução da assimetria informativa de quem se encontra em desigualdade material (art. 5º, XXXII, da Constituição Federal). A tutela do contratante do consumidor acarreta uma valorização do dever de informação (Dignidade Humana e Boa-Fé no Código Civil – São Paulo: Editora Saraiva, 2005, pág. 108/110). De valia a citação do entendimento de Christoph Fabian: “Na fase contratual cada uma das partes tem o interesse que a contraparte realize o seu dever primário da obrigação. Nesta fase espera-se das partes uma cooperação na realização do dever primário (O Dever de Informar no Direito Civil – Editora Revista dos Tribunais: São Paulo, 2002).

No caso em tela, fere o princípio da informação, da transparência e da boa-fé objetiva o não fornecimento, ao consumidor, de informações básicas na fatura referente às ligações telefônicas, incluindo as locais: data da ligação, horário da ligação, duração da ligação, número do telefone chamado e valor relativo a cada ligação. É óbvio que estando sendo relegada a boa-fé objetiva, a conduta dos ramos em não informar adequadamente os consumidores, pois os serviços prestados pelas ramos e adquirindo pelos consumidores são justamente o de telefonia, cabendo às ramos como forma de esclarecimento, lealdade e cooperação discriminar as ligações locais, pois somente por este meio é que os consumidores poderão aferir a regularidade da cobrança. Ademais, sendo a base mesma do serviço, é importante o acesso a estas informações para o controle econômico do próprio consumidor, diminuir o número de chamadas ou o tempo delas para determinadas pessoas, pois cabe a ele e somente a ele, consumidor, avaliar se há necessidade de reformulação da economia doméstica. Tais condutas somente são possíveis com a discriminação das ligações locais. Também é fato notório, ató porque a ramos confirmou o documento de fls. 64/66, que determinados aparelhos podem captar frequências de outras linhas, provocando a tarifa de pulsos extras, sem que necessariamente o cliente possa saber.

Também é cediço, bastando consultar um perito idóneo na área de telefonia ou as informações distribuídas, que existe o problema da cobrança indevida de pulsos, podendo ela ter várias origens. De todo modo, sem a discriminação, o consumidor não tem como conferir se realmente efetuou as ligações cobradas e pode pagar por um serviço não utilizado, gerando um empobrecimento sem causa por parte do consumidor e um enriquecimento ilícito por parte das ramos, situações vedadas por nosso ordenamento jurídico. Assim é que, de todos os princípios e ensinamentos colocados, é claro que o consumidor tem direito à livre escolha e de ser informado sobre todos os serviços prestados.

Ora, como poder-se verificar a validade da cobrança, se não tem acesso a estas informações básicas (que como já dissemos, são tão básicas que choca a necessidade da presente ação e a resistência da ramos – o que há mais de básico do que se saber da operadora de telefonia os dados sobre o telefonema?). Para colocar pé-de-cal no assunto e confirmar todo o entendimento esposado, a Lei 9.472/97, Lei Geral das Comunicações, dispõe como direito do consumidor, em seu art. 3º, IV, a informação adequada sobre as condições de prestação dos serviços, suas tarifas e preços. O art. 54, do Regulamento do Serviço Fixo Comutado, Anexo a Resolução nº 85/98, da ANATEL determina que o documento de cobrança apresentado pela prestadora ao assinante deve corresponder a trinta dias de prestação e serviços, e deve discriminar, de maneira detalhada, clara,

explicativa, todo e qualquer registro relacionado à prestação do serviço no período. As normas citadas são de fácil compreensão, não gerando dúvida de que as rês devem discriminar o registro das ligações, com todas as informações pertinentes, mesmo as locais.

Sabendo-se da resistência das empresas de telefonia em observar os direitos dos consumidores, estabelecidos no material legislativo já existente, mas que infelizmente, neste país, nunca é suficiente, tramita na Câmara o Projeto de Decreto Legislativo 2037/05 que determina a emissão gratuita da conta detalhada de telefonia fixa local. Portanto, ficou demonstrado o dever das rês em discriminar as informações necessárias na fatura no que concerne às ligações locais. Não há dúvida do grau de detalhamento necessário para os rês cumprirem o dever de informar. Se não há discriminação das chamadas, mas são somente a quantidade de pulsos, o consumidor não saberá a correspondência entre as chamadas e os pulsos cobrados.

A r, a partir da fls. 349, tece diversas considerações a respeito do histórico da telefonia no Brasil, dos serviços prestados pela r, do provimento do STFC local, dos princípios informadores do critério de tarifação do serviço local, dos princípios informadores do critério de tarifação do serviço longa distância, do funcionamento do sistema de tarifação das chamadas, do conceito de área conurbada e a utilização da cobrança por meio de pulsos, da impossibilidade técnica quanto ao pretendido, notadamente no prazo assinalado e do desequilíbrio econômico e financeiro. Tais considerações, consubstanciadoras da defesa, parecem tratar o julgador como um ser desprovido de conhecimentos gerais a respeito de tecnologia e específicos no campo do direito.

Apresenta a r uma série de conceitos, definições, termos técnicos, para sustentar a impossibilidade de se atender o pedido tão singelo como o detalhamento das ligações locais na fatura. Nesse passo, é de se perguntar: como uma empresa que alega ter a mais alta tecnologia no serviço de telefonia, ostentando a bandeira de excelência nos serviços, não consegue aquela necessária para tão simples informação? O homem chegou na lua, passa a conhecer o universo, criou a Internet, a fibra ótica, satélites, o aparelho celular, chega a clonar seres, é capaz de medir a idade de objetos e cadáveres com milênios de anos, criou televisores a plasma com tecnologia digital, é capaz de determinar as características do indivíduo por meio de manipulação genética, tem o conhecimento aprofundado do DNA com implicações fantásticas na medicina, inclusive em relação a recente discussão a respeito de células-tronco. Descobriu-se o código genético: pela análise genética pode-se descobrir doenças genéticas muito antes delas se manifestarem.

Um exemplo: a doença de Huntington é uma doença genética e pode ser constatada, já na infância, por um teste de DNA. Há mais de dois mil anos, no Egito antigo, por exemplo, foram construídas obras impressionantes para aquela época, as pirâmides, além do processo fantástico de mumificação. Muitos outros exemplos existem quanto à incrível capacidade criativa humana. A r alegar que não é possível fornecer a simples informação pleiteada na inicial, na fatura, das ligações locais quanto à data da ligação, horário da ligação, duração da ligação, número do telefone chamado e valor devida relativo a cada ligação é realmente afrontoso à inteligência do Julgador.

De se notar, por outro lado, que são discriminadas as chamadas a cobrar locais. Portanto, não se pode crer a afirmação da rã que é não possível a discriminação ou detalhamento dos pulsos relativos às chamadas feitas? (fls. 365). Claro como a luz do dia, que se a co-rã se sente impossibilitada de atender ao simples direito do consumidor, não faz jus à concessão e certamente haverá muitas empresas que desejam esta concessão de telefonia e conseguirão atender o consumidor adequadamente com a discriminação ou detalhamento dos pulsos relativos às chamadas feitas. Nem se alegue a impossibilidade de implantaçã do sistema no prazo de 45 dias, pois esta questão do prazo está totalmente superada, ante o desatendimento do princípio da razoável duração do processo, que agora é constitucional.

Considerando que a ação foi ajuizada em agosto de 2002, quando e se for confirmada esta sentença, as operadoras terão tido tempo suficiente para cumprir o quanto determinado. Diga-se ainda que não representa grande dificuldade a substituição (informação de 2002) de 249 centrais em todo o Estado de São Paulo (atualmente levantam-se práticos inteiros em um mês). Mesmo considerando o prazo de 36 meses aludido (fls. 367), o fato é que as operadoras têm condições de prestarem as informações pleiteadas na inicial. De todo modo, a questão do prazo é secundário. No que concerne ao desequilíbrio econômico financeiro, dada a precariedade desta argumentação, nem haveria muito o que se falar. As operadoras, quer se fazer crer, são cercadas de excelentes, gabaritados e qualificados profissionais, inclusive do meio jurídico e sabem dos direitos dos consumidores, inclusive aquele referente à informação, sabem do art. 54, do Regulamento do Serviço Fixo Comutado, Anexo a Resolução nº 85 /98, da ANATEL e, portanto, já sabiam do investimento que teriam que fazer em relação à discriminação nas faturas nas ligações locais. Por outro lado, não há prova de que os investimentos seriam de 595 milhões de reais somente com as atividades relativas a troca de centrais telefônicas mais antigas.

Contudo, mesmo que este valor estivesse correto, a co-rã possui lastro para tanto, como se verá. A rã deseja, com a sua argumentação de desequilíbrio econômico-financeiro que o julgador se curve a uma espécie de chantagem. Consiste na alegação (não jurídica) de que se obrigada a discriminar as ligações locais na fatura, haverá um acréscimo máximo postal na ordem de R\$1,3 milhão por mês, o que acarretaria o repasse das despesas ao consumidor, levando a um necessário aumento dos valores cobrados (o que, de certo ninguém mais deseja ou suporta). Interessante notar que não cogitam a diminuição de seus lucros estruturais. Há ainda a alegação de que os equipamentos não terão sua vida útil explorada integralmente, motivando a diluição desses investimentos nos preços a serem praticados e exigidos dos usuários. Dessa forma, com a retórica argumentativa, coloca a opinião de alguns contra a imposição do dever que compete às rãs. Entretanto, tais argumentos, ante o tempo decorrido de tramitação da ação, perderam seu vigor (se é que tiveram algum), pois conforme mencionado, trata-se de mero argumento retórico, digno dos sofistas (veja-se o absurdo da argumentação: se concedida a pretensão, obrigando a rã a cumprir a sua obrigação de fornecer a informação adequada, tal direito levará a uma situação desfavorável ao consumidor que terá aumento dos preços a serem praticados e exigidos dos usuários e o consumidor será prejudicado ante a imposição de se obrigar o fornecedor a observar direito do consumidor!?)

Se o rã se defende sob o argumento de que deveria atingir a vanguarda tecnológica do setor

gradativamente, certamente ele concordará; de que quando eventualmente terá; que cumprir a obrigação (estamos em 2006 e esta sentença está sujeita a recurso), até lá, a graduação já existir, se que não existe. Conforme o cronograma de metas estampado a fls. 369, tal matéria está superada ante ao tempo decorrido e até acarretou condições favoráveis a implementação do fornecimento da discriminação das ligações, ante a própria argumentação da r. quanto a oportunidade em que os recursos tecnológicos permitirem alteração e do tempo de vida dos equipamentos Penso, que a alegada impossibilidade em se fornecer as aludidas informações, nada mais há que falar. Não há que se falar que o registro e a tarifa das chamadas obedecem a critérios definidos por regulamentos.

A uma porque, o próprio art. 54, do Regulamento do Serviço Fixo Comutado, Anexo a Resolução 85/98, da ANATEL, determina que o documento de cobrança deve discriminar de maneira detalhada, clara, explicativa, todo e qualquer registro relacionado à prestação do serviço. A duas, porque como bem deve saber a r., nosso ordenamento jurídico é aquele pensado hipoteticamente, como pirâmide, no qual a norma inferior retira seu fundamento de validade na superior. O topo é a Constituição Federal que é fundamento de validade para todo o ordenamento jurídico (sem adentrarmos na Norma Hipotética Fundamental, uma vez que não é o caso de aprofundamento da questão nesta sentença). Decorre que se o contrato estabelecido entre órgão governamental e as r., está em desconformidade com a Constituição Federal ou as normas protetivas do consumidor, a obriedade deve prevalecer estas últimas, em detrimento do primeiro. Não se pode alegar direito com base em material normativo que não encontra respaldo no ordenamento jurídico.

O modelo eventualmente definido pelo Poder Concedente não pode prevalecer se contra os direitos dos consumidores amparados na Constituição Federal, no Código de Defesa do Consumidor, nos Princípios Gerais, unicamente com o fito de garantir interesses econômicos das operadoras. Não colhe, o argumento de que os critérios de tarifa e cobrança são claros, precisos e seguros. Sabe-se que nenhum sistema é infalível, em qualquer mecanismo há sempre margem de erro. Logicamente, o sistema utilizado está sujeito a falhas pela sua própria existência (ainda não foi inventado nenhum sistema infalível), mas também em decorrência de fraudes, que ocorrem amiúde.

Chega a litigar de má-fé a r. ao não querer reconhecer que existem cobranças indevidas nas faturas dos consumidores. A única forma destes saberem da respectiva existência é a discriminação dos pulsos utilizados. Sem essa informação, pode, por exemplo, haver a cobrança indevida de um pulso por fatura sem que o consumidor perceba desta situação e sem possibilidade de defesa, já que um único pulso cobrado a mais é imperceptível se não discriminado ao que se refere na fatura, gerando lucros milionários sem causa às operadoras (situação essa que leva a se pensar sobre o motivo de tanta resistência por parte delas em cumprir dever tão óbvio e fundamental). Também não há que se falar que a discriminação das ligações locais demanda uma complexa revisão de elementos técnicos de funcionamento, que ao final refletiram na forma de ordenamentos jurídicos vigentes.

Como já se expôs, o dever das r. encontra amparo em todos os níveis normativos, pelo que

tenham plena ciência dos investimentos que devem ser feitos. Na verdade, as operadoras não desejam a diminuição de seus lucros, que aliás são bilionários. Conforme informado no site <http://info.abril.com.br/aberto/infonews/082005/03082005-15.shl>, consultado em 14 de junho de 2006, a Telefônica conquistou o segundo lugar entre as maiores empresas de Tecnologia do INFO200 e foi a campeã em lucratividade. A Telefônica embolsou 486,9 milhões de dólares como resultado líquido da receita de 6,7 bilhões de dólares auferida em 2004.

Conforme informado do site, o lucro líquido do Grupo Telefônica cresceu 40% no ano de 2005, atingindo o recorde de 4,445 bilhões de euros. Fica claro que as operadoras têm lastro suficiente para cumprirem a lei. Na verdade, o que não desejam é a diminuição de seus lucros bilionários. A própria lei menciona que o regime de tarifa é por meio de pulsos e que tal situação está sendo solucionada gradativamente (isso em outubro de 2002). De outro lado, certamente, a lei deve rever (conforme mencionado no 1º parágrafo, a fls. 370), o seu modelo de atuação, ante a qualidade, nem sempre existente de seus serviços, informação facilmente constatada ante as inúmeras reclamações existentes nos Procons e no Judiciário.

Chega a chocar o argumento da lei, de que deverá rever seu modelo de atuação, acarretando interferência na gestão de seus negócios, determinando que suporte um ônus que, eventualmente, não será recuperado. O que o consumidor tem que ver com isso? Ora, o consumidor está sendo ferido em seus direitos e as leis devem tomar todas as medidas possíveis para implementá-lo. Se as leis têm que suportar um ônus que não será recuperado, tal faz parte do sistema capitalista, que é aquele existente em nosso país (art. 170, da Constituição Federal), baseado na livre concorrência e livre iniciativa, sendo o risco próprio do negócio (situação na qual, parece que as concessionárias dos serviços públicos não querem se submeter, desejando somente mais e mais lucros).

Em consequência, é claro que poderá haver alguma interferência na situação econômica das leis em relação ao patrimônio e a não recuperação dos valores investidos (o que é difícil de acreditar ante as informações colhidas sobre os lucros da lei). Disparate ainda, o argumento de que as metas revestiram-se de um ato jurídico perfeito, tornando-se imutáveis. Isso porque, já há demais sedimentado o entendimento de que cabe ao judiciário a revisão de situações que não estão de acordo com o direito, com amparo, inclusive nas normas do Código de Defesa do Consumidor, que são de ordem pública e interesse social (art. 1º) e da Constituição Federal (art. 5º, XXXII, e 170, V).

Por fim, há que se colocar relevante questão. Em decorrência do julgado, as leis deverão remeter aos consumidores as informações citadas, que poderão ser volumosas. É de se considerar a possibilidade de consumidores não desejarem receber a informação detalhada. Assim, deverá haver opção, por este de receber a fatura com as informações resumidas (como é atualmente).

Pelo todo exposto, JULGO PROCEDENTE o pedido formulado por IDEC e INSTITUTO BRASILEIRO DE DEFESA DO CONSUMIDOR em face da TELESP e TELEFÔNICA DE SÃO PAULO, CTBC e COMPANHIA TELEFÔNICA DE BORDA DE CAMPO e CETERP e



---

CENTRAIS TELEFÔNICAS DE RIBEIRÃO PRETO, para condenar as rãs na obrigação de discriminarem todos pulsos utilizados, com a respectivas identificação do telefone, tempo de duração da ligação, dia e horário, sob pena de serem consideradas ilegais quaisquer cobranças lançadas na faturas que não encontrem discriminação correspondente e sob pena de multa diária de R\$50.000,00.

Na hipótese de o consumidor não desejar o recebimento da fatura com todas as informações, mas somente a resumida, deverá ele fazer requerimento por escrito às rãs nesse sentido. Ante a sucumbência, arcarão os rãs com o pagamento das custas, despesas processuais e honorários advocatícios que fixo em R\$10.000,00, nos termos do art. 20, parágrafo 4º, do Código de Processo Civil.

P.R.I.

São Paulo, 26 de junho de 2006.

RAFAEL TOCANTINS MALTEZ

Juiz de Direito