



A PRÁTICA ABUSIVA DAS EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES PELA VENDA CASADA NA CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO DE INTERNET VINCULADO AO DE TELEFONIA FIXA

*Crislaine Maria Rigo de Oliveira¹, Andryelle Vanessa Camilo Pomin**

RESUMO: O número crescente na oferta de produtos e serviços conduziu a sociedade ao consumismo, fazendo com que surgisse a necessidade de se criar uma proteção especial ao consumidor, marcando assim o nascimento deste espécime de direito. As empresas de telecomunicações ofertam diversos serviços aos consumidores e, compõem estes à compra casada de seus serviços. A venda casada se configura quando um fornecedor condiciona a venda de um produto ou serviço à de outro. Desta feita, estas empresas praticam concorrência desleal e violam os direitos do consumidor ao induzi-lo à compra conjunta dos serviços de internet banda larga e de telefonia fixa. Os consumidores são condicionados a contratar o serviço de internet em conjunto com o da telefonia fixa. O método utilizado para realização da pesquisa foi o teórico, que consistiu na pesquisa bibliográfica, de obras doutrinárias, da legislação nacional vigente, de jurisprudências, e de documentos eletrônicos. PALAVRAS-CHAVE: Direito do consumidor. Venda casada. Empresas de telefonia.

ABSTRACT: The growing number in the range of products and services led the company to consumerism, making the need arose to create a special protection for consumers, thus marking the birth of this specimen of law. Telecommunications companies proffer various services to consumers, and compel those joint to purchase their services. The tying is configured as a supplier condition the sale of a product or service to another. This time, these companies practicing unfair competition and infringing the rights of consumers to induce him to joint purchase of broadband internet services and fixed telephony. Consumers are conditioned to hire the Internet service together with fixed telephony. The method used to conduct the study was the theoretical, which consisted of literature, doctrinal works with national legislation, the case law, and electronic documents.

KEYWORDS: Consumer law. Grouped sale. Telephone companies.

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho tem como tema, a abusividade na prática de venda casada nos serviços de telefonia, quando o consumidor se vê compelido a adquirir o serviço de telefonia fixa para adquirir o serviço de internet banda larga.

Para tanto serão analisados o momento e o contexto histórico em que se iniciou a proteção do consumidor no direito brasileiro. Posteriormente será explorado o conceito de concorrência desleal e a intenção do Estado em coibir tais práticas.

No capítulo que tratará propriamente sobre o tema será abordada a prática abusiva das empresas de telefonia que vinculam a contratação do serviço de internet ao de telefonia fixa.

E, por fim, será apresentadas possíveis soluções para a defesa do consumidor contra tal abusividade.

2 A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR E A PROIBIÇÃO DE CONCORRÊNCIA DESLEAL

No Século XVIII, com a Revolução Industrial, iniciou-se uma nova forma de produção que modificou as relações políticas, sociais e econômicas e a vulnerabilidade do consumidor foi aumentando, diante da falta de direitos que os protegessem.

Os primeiros movimentos para defesa do consumidor começaram em meados de 1945 no Canadá e na Europa.² Já no Brasil, a Constituição Federal de 1988, em seu art. 5º, inc. XXXII preceituou que o Estado

¹ Graduanda em Direito. Endereço Eletrônico: <crislainerigo@hotmail.com>.

*Professora do curso de graduação em Direito do Unicesumar e da UEM. Advogada militante. Endereço eletrônico: <andryelle_camilo@yahoo.com.br>.

² (...) Numa fase inicial, o movimento consumerista esteve ligado as lutas pelas conquistas sociais quando se firmavam os competitivos mercados do fim do século retrasado e do início deste século. Numa fase posterior, passou o movimento consumerista a perseguir os fornecedores desonestos. Numa fase mais adiante, o movimento consumerista passou a procurar valorizar os bons aspectos



promoveria, na forma da lei, a defesa do consumidor, o que ocorreu em 1990 com o advento da Lei n. 8.078, o Código de Defesa do Consumidor (CDC).

O Estado, também, como forma de promover a defesa do consumidor, declarou inconstitucional a concorrência desleal no art. 170 da Constituição Federal.

A concorrência leal se caracteriza em três liberdades: “livre ação dos agentes econômicos, livre acesso ao mercado, e livre escolha dos consumidores e utilizadores”.³

A concorrência desleal, por sua vez, pode ser conceituada como “todo ato de concorrente que, valendo-se de força econômica de outrem, procura atrair indevidamente sua clientela”.⁴ Quer dizer, o concorrente usa de artifícios desonestos, fraudulentos, para obter mais clientela, ultrapassando o limite de sua esfera jurídica por atos desleais, contrários a preceitos de moral e de direito.

As fornecedoras de serviços de internet, de telefonia fixa, e de tv a cabo, ora empresas de telecomunicações, condicionam os consumidores à compra do serviço de internet ao de telefonia fixa, vez que o valor para contratar apenas o serviço de internet é mais custoso do que a compra destes serviços em conjunto.

Estas empresas incorrem na chamada concorrência desleal, já que praticam a venda casada para alcançar seu objetivo de lucro. Por conseguinte, violam a livre concorrência e o direito do consumidor que não tem escolha em adquirir o serviço de telefonia fixa em uma empresa, e o serviço de internet, em outra.

3 DA PRÁTICA ABUSIVA DAS EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES PELA VENDA CASADA NA CONTRATAÇÃO DO SERVIÇO DE INTERNET VINCULADO AO DE TELEFONIA FIXA

Diante da vulnerabilidade do consumidor frente à desinformação, especialmente técnica, o fornecedor, para se beneficiar e alcançar maior lucratividade torna mais frequente as práticas abusivas.

Estas podem ser conceituadas como um gênero, dentre as quais a publicidade enganosa, as cláusulas abusivas e a cobrança abusiva são espécies, já “que ultrapassam a regularidade do exercício de comércio e das relações entre fornecedor e consumidor”.⁵

O art. 39 do Código de Defesa do Consumidor estabelece um rol exemplificativo do que são consideradas práticas abusivas, portanto, práticas vedadas ao fornecedor de produtos ou de serviços e em seu inc. I veda ao fornecedor “condicionar o fornecimento de produto ou serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos.”

O ato de condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro se denomina de “venda casada”, que ocorre quando o consumidor se interessa por algum bem ou serviço e é impelido, por indução, sujeição ou subordinação, a adquirir outro bem para que alcance o primeiro, ou outro não desejado.⁶

Como bem define a Secretaria de Acompanhamento Econômico:

Venda casada: prática comercial que consiste em vender determinado produto ou serviço somente se o comprador estiver disposto a adquirir outro produto ou serviço da mesma empresa. Em geral, o primeiro produto é algo sem similar no mercado, enquanto o segundo é um produto com numerosos concorrentes, de igual ou melhor qualidade. Dessa forma, a empresa consegue estender o monopólio (existente em relação ao primeiro produto) a um produto com vários similares. A mesma prática pode ser adotada na venda de produtos com grande procura, condicionada à venda de outros de demanda inferior.⁷

Na venda casada, ao condicionar o fornecimento de determinado serviço ao de outro bem ou serviço próprio, a empresa procura garantir a colocação de certos produtos no mercado em razão da aceitação de outro, induzindo o consumo de outro bem não desejado para obter o fornecimento daquele visado e mesmo que o consumidor não venha a sofrer danos patrimoniais, estas vendas são consideradas ilícitas.

da qualidade e na fase presente o movimento consumerista volta-se para alguns aspectos mais importantes: 1º) a boa informação sobre produtos e serviços. 2º) a boa conduta dos fornecedores nas estipulações comerciais. 3º) a boa presença dos fornecedores frente as expectativas de valorização da vida comunitária(...).GAMA, Hélio Zaghetto. **Curso de direito do consumidor**. Rio de Janeiro: Forense, 2006. p. 9.

³ PROENÇA, José Marcelo Martins. **Concentração empresarial e o direito da concorrência**. São Paulo: Saraiva, 2001. p.5.

⁴ BITTAR, Carlos Alberto. **Teoria e prática da concorrência desleal**. São Paulo: Saraiva, 1989. p.37.

⁵ ALMEIDA, João Batista de. **A proteção jurídica do consumidor**. 7. ed. São Paulo: Saraiva, 2009. p.125.

⁶ GUIMARÃES NETO, Henrique Borges. **A prática ilegal da venda casada**. Conteúdo Jurídico, Brasília, 19 jan. 2012. Disponível em: <<http://www.conteudojuridico.com.br/?artigos&ver=2.35557&seo=1>>. Acesso em: 15 jul. 2015.

⁷ GUIMARÃES NETO, Henrique Borges. **A prática ilegal da venda casada**. Conteúdo Jurídico, Brasília, 19 jan. 2012. Disponível em: <<http://www.conteudojuridico.com.br/?artigos&ver=2.35557&seo=1>>. Acesso em: 15 jul. 2015.



Quando uma pessoa deseja contratar somente o serviço de internet – banda larga fixa, estas empresas acabam impelindo o consumidor à compra do serviço de telefonia fixa, pois o valor dos dois serviços é mais barato do que o valor da internet isoladamente considerada.

Como por exemplo, tem-se uma empresa que oferece “Internet Banda Larga de 15 mega” ao valor de R\$ 99,90 (noventa e nove reais e noventa centavos), mas o preço da mesma “Internet Banda Larga de 15 mega” com telefone fixo é R\$ 79,90 (setenta e nove reais e noventa centavos), ou seja, há um acréscimo de aproximadamente 25% se contratar apenas o serviço de internet.

Em outra pesquisa, a porcentagem fica exorbitantemente maior. A “Internet Banda Larga de 15 mega” no combo com telefone fixo e TV a cabo custa R\$ 39,90 (trinta reais e noventa e nove centavos) e fora do combo, ou seja, apenas a internet, R\$ 89,90 (oitenta e nove reais e noventa centavos), o que cria um acréscimo de aproximadamente 120% se contratado apenas o serviço da internet.

Sob o prisma do consumidor, isso é um absurdo. Como é possível um serviço custar em média 25 a 120% a mais do que dois serviços? Esta prática, obviamente, se encaixa dentro do conceito de venda-casada, pois os consumidores são compelidos, influenciados, condicionados a contratar o serviço de internet em conjunto com o da telefonia fixa, porque se torna mais acessível.

A Resolução n. 632/2014 da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) no parágrafo único do art. 54 estabelece que o preço relativo à oferta de um dos serviços de forma avulsa não pode exceder aquele relativo à oferta conjunta de serviços de telecomunicações de menor preço em condições semelhantes de fruição. Consequentemente, nota-se o claro descumprimento desta norma, vez que o serviço de internet à R\$ 89,90 excede em muito àquele relativo à oferta conjunta de internet e telefonia fixa de R\$ 39,90, como no exemplo apresentado acima.

Destarte, além das vedações expostas, o art. 11, inc. XVIII da Resolução n. 426/2005 que regula os serviços de telefonia fixa da ANATEL, preceitua como direito do usuário de telefonia fixa: “(...) não ser obrigado ou induzido a consumir serviços ou a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não ser compelido a se submeter à condição para recebimento do serviço, nos termos deste Regulamento”.

É importante destacar que esta mesma Resolução dispõe à aplicação do Código de Defesa do Consumidor nos contratos de prestação de serviços de internet e telefonia fixa (art. 78).

No site da ANATEL, dentro do item “perguntas frequentes”, se questiona se quem deseja contratar acesso à internet, banda larga fixa, precisa obrigatoriamente contratar também um serviço de telefonia fixa. A resposta é clara:

Não. [...] O Código de Defesa do Consumidor (CDC) também estabelece vedação à prestadora condicionar o seu fornecimento ao fornecimento de outro produto ou serviço. [...]

Assim, pode-se contratar, por exemplo, a banda larga fixa via tecnologia ADSL independentemente da existência de um telefone fixo associado. O interessado só deve contratar os dois serviços, banda larga ADSL e telefone fixo, se for do seu interesse. (grifo nosso)

E prossegue:

As empresas que exigirem dos interessados a prévia aquisição de qualquer outro serviço ou facilidade para a posterior contratação de banda larga fixa, contrariam o Código de Defesa do Consumidor e o Regulamento do Serviço de Comunicação Multimídia, sujeitando-se às sanções previstas.”⁸

Este item possui fundamentação legal na Resolução n. 632/2014 da ANATEL, art. 50, *in verbis*:

Art. 43. As Prestadoras podem promover Oferta Conjunta de Serviços de Telecomunicações, em conformidade com a regulamentação vigente, respeitadas as condições específicas de cada serviço de telecomunicações integrante da oferta.

Parágrafo único. É vedado à Prestadora condicionar a oferta do serviço ao consumo casado de qualquer outro bem ou serviço, prestado por seu intermédio ou de parceiros, coligadas, controladas ou controladora, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos.

⁸ ANATEL, Agência Nacional de Telecomunicações. **Perguntas frequentes:** acesso a internet - banda larga fixa. Questão 07. Disponível em: <http://sistemas.anatel.gov.br/sacs/modulos/hotsite/cartaServico.zul?frag=detalhe_termo&idCategoria=1364&idTermo=9123&aba=1>. Acesso em: 15 jul. 2015.



Em síntese, o fornecedor aumenta o preço do serviço unitário para compelir o consumidor a contratar os dois serviços em conjunto, vez que este, diante dos valores ofertados, não encontra outra opção senão em escolher os dois serviços da mesma empresa, porque estes ficam absurdamente mais em conta.

O que deve ficar claro ao consumidor é que é possível contratar internet - banda larga fixa independentemente da existência de um telefone fixo associado. O consumidor só deve contratar os dois serviços se tiver interesse.

E neste sentido decidiu recentemente o Tribunal de Justiça do Paraná:

[...]CONDICIONAMENTO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE INTERNET À AQUISIÇÃO DO SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA. VENDA CASADA. FALHA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS. INEFICIÊNCIA DO SERVIÇO DE CALL CENTER. DANO MORAL CONFIGURADO. VALOR ARBITRADO A TÍTULO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL (R\$4.000,00 – QUATRO MIL REAIS) QUE ATENDE AS FINALIDADES COMPENSATÓRIA, PEDAGÓGICA E PUNITIVA. SENTENÇA MANTIDA. Recurso conhecido e desprovido. PRIMEIRA TURMA RECURSAL.⁹ (grifo nosso)

Analogicamente, a título de exemplo, observa-se também o seguinte Informativo de Jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça (STJ), que reconhece a prática da venda casada por parte das empresas de telecomunicações como apta a causar sensação de repulsa coletiva, sendo ato intolerável, vez que a mesma, ao oferecer linha telefônica com tarifas mais atrativas, condiciona a aquisição do referido produto à compra de aparelho telefônico:

DIREITO DO CONSUMIDOR. VENDA CASADA E DANO MORAL COLETIVO IN RE IPSA. Configura dano moral coletivo in re ipsa a realização de venda casada por operadora de telefonia consistente na prática comercial de oferecer ao consumidor produto com significativa vantagem - linha telefônica com tarifas mais interessantes do que as outras ofertadas pelo mercado - e, em contrapartida, condicionar a aquisição do referido produto à compra de aparelho telefônico. [...]. A par disso, por afrontar o direito a livre escolha do consumidor, a prática de venda casada é condenada pelo CDC, que, em seu art. 39, I, prescreve ser "vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, entre outras práticas abusivas: I - condicionar o fornecimento de produto ou de serviço ao fornecimento de outro produto ou serviço, bem como, sem justa causa, a limites quantitativos", devendo o Estado engendrar todos os esforços no sentido de reprimi-la. Desse modo, a prática de venda casada por parte de operadora de telefonia é prática comercial apta a causar sensação de repulsa coletiva a ato intolerável, tanto intolerável que encontra proibição expressa em lei. [...]¹⁰ (grifo nosso)

Por se tratar de prática abusiva considerada ilegal, e quem pratica a venda casada comete ato ilícito (arts. 186 e 187 do Código Civil). Este decorre de ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência. Além disso, "aquele que, por ato ilícito causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo" nos termos do art. 927 do Código Civil.

Impõe também o art. 6º, inc. VI do Código de Defesa do Consumidor que são direitos básicos do consumidor a "efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos".

Ademais, estabelece a Lei 9.472/1997 (Lei Geral das Telecomunicações): "Art. 3º O usuário de serviços de telecomunicações tem direito: [...] IX - à reparação dos danos causados pela violação de seus direitos."

Isto posto, o consumidor que se depara com o condicionamento de algum produto ou serviço ao de outro, deverá denunciar os fornecedores responsáveis junto aos órgãos de defesa do consumidor como o Procon, Ministério Público, Delegacia do Consumidor, que adotarão as medidas pertinentes de punição.

Se, por via administrativa, o problema não for resolvido o consumidor poderá também se socorrer do Poder Judiciário, podendo propor ações de obrigação de fazer, de não fazer, de reparação de danos, dentre outras.

Importante mencionar que, para facilitar a defesa do consumidor, a Lei n. 9.099/1995 previu que este, nas causas de até 20 salários mínimos, pode promover ações judiciais perante o Juizado Especial, pelo procedimento sumaríssimo, sem a necessidade de estar assistido por advogado.

Diante do exposto, verifica-se que não faltam disposições no ordenamento jurídico brasileiro para coibir a venda casada.

⁹ Recurso Inominado nº 0002047-45.2014.8.16.0030. Origem: 3.º Juizado Especial Cível de Foz do Iguaçu– PR. Relatora: Juíza Letícia Guimarães. Data do Julgamento: 24/03/2015

¹⁰ REsp 1.397.870-MG, Rel. Min. Mauro Campbell Marques, julgado em 2/12/2014, DJe 10/12/2014 publicado no Informativo de Jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça n. 0053 de 11 de fevereiro de 2015.



6 CONCLUSÃO

A Constituição Federal de 1988 determinou que o Estado promovesse a defesa do consumidor. Assim, surgiu o a lei n. 8.078/1990 para estabelecer o equilíbrio entre os consumidores e fornecedores, para que aqueles pudessem ter a facilitação dos seus direitos perante estes.

Os fornecedores podem se utilizar dos meios a sua disposição para o desenvolvimento de suas empresas, mas não podem ferir a livre concorrência. Por esta, entende-se como a competição que existe entre empresários do mesmo ramo, sendo ela imprescindível para o desenvolvimento saudável da atividade econômica.

A venda casada, realizada pelos fornecedores de produtos ou de serviços, ocorre quando o fornecedor se nega ou dificulta a oferta de algo que o consumidor almeja se este não concordar em adquirir outro produto ou serviço. O fornecedor aumenta o preço do serviço unitário para compelir o consumidor a contratar os dois serviços conjuntamente.

Observa-se que o consumidor desconhece que pode contratar o fornecimento de internet banda larga fixa desvinculada da contratação do serviço de telefone fixo. O que deve ficar claro é que é possível contratar internet - banda larga fixa independentemente da existência de um telefone fixo associado. O consumidor só deve contratar os dois serviços se tiver interesse em ambos.

Isto posto, o consumidor que se deparar com esse tipo de prática abusiva, deve realizar uma denúncia aos órgãos competentes ou ingressar com ação judicial, para que estas empresas sejam autuadas administrativamente ou condenadas ao cumprimento de suas obrigações legais.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, João Batista de. **A proteção jurídica do consumidor**. 7. ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

ANATEL, Agência Nacional de Telecomunicações. **Perguntas frequentes**: acesso a internet - banda larga fixa.

Questão 07. Disponível em:

<http://sistemas.anatel.gov.br/sacs/modulos/hotsite/cartaServico.zul?frag=detalhe_termo&idCategoria=1364&idTermo=9123&aba=1>. Acesso em: 15 jul. 2015.

BITTAR, Carlos Alberto. **Direitos do consumidor**: código de defesa do consumidor. 6.ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2003.

BITTAR, Carlos Alberto. **Teoria e prática da concorrência desleal**. São Paulo: Saraiva, 1989.

CADE, Conselho Administrativo de Defesa Econômica. **Guia Prático do CADE**: a defesa da concorrência no Brasil. 3. ed. São Paulo: CIEE, 2007.

GAMA, Hélio Zaghetto. **Curso de direito do consumidor**. Rio de Janeiro: Forense, 2006.

GUIMARÃES NETO, Henrique Borges. **A prática ilegal da venda casada**. Conteúdo Jurídico, Brasília, 19 jan. 2012. Disponível em: <<http://www.conteudojuridico.com.br/?artigos&ver=2.35557&seo=1>>. Acesso em: 15 jul. 2015.

MARSHALL, Carla Izolda Fiuza Costa. **Panorama geral da concorrência no Brasil**. Revista da Faculdade de Direito de Campos, Campos dos Goytacazes, v. 2/3, n. 2/3, p. 65-82, 2001-2002. Disponível em: <<http://bdjur.stj.jus.br/dspace/handle/2011/25385>>. Acesso em: 17 jul. 2015.

PROENÇA, José Marcelo Martins. **Concentração empresarial e o direito da concorrência**. São Paulo: Saraiva, 2001.

PROENÇA, José Marcelo Martins. **Concentração empresarial e o direito da concorrência**. São Paulo: Saraiva, 2001.

SICSÚ, Abraham Benzaquen; MELO, Murilo Otávio Lubambode. **Competitividade, política de defesa da concorrência e soberania nacional**: avaliações sobre o caso brasileiro. Disponível em: <<http://www.cade.gov.br/news/n006/Texto11ProfAbraham.pdf>>. Acesso em: 15 jul. 2015.

SILVA, Alberto Luís Camelier da. **Concorrência desleal**: atos de confusão. São Paulo: Saraiva, 2013.