

TELECOMUNICAÇÕES

CAMPEÃS DE QUEIXAS

Empresas lucram muito, não cumprem contratos da Anatel e congestionam os órgãos de defesa do consumidor

O Brasil passou a ser um dos mais lucrativos mercados de serviços de telefonia, como demonstra o balanço semestral do grupo Telefônica de Espanha, divulgado na semana passada. A multinacional anunciou um lucro de US\$ 462 milhões, ou R\$ 831 milhões, no primeiro semestre. É quatro vezes mais, por exemplo, do que ganhou a Souza Cruz com a venda de cigarros no mesmo período. Metade do lucro do grupo espanhol foi obtido pela subsidiária Telefônica, a principal concessionária do serviço de telefonia fixa no Estado de São Paulo.

Privatizada em 1998, a ex-estatal Telesp, rebatizada de Telefônica, duplicou o número de linhas e o faturamento e tornou-se uma das empresas mais rentáveis do país, para a alegria dos acionistas. Os consumidores, ao contrário, não demonstram satisfação, indicam os registros do Procon paulista. A subsidiária da Telefônica de Espanha é líder em queixas de clientes. Principalmente por cobranças indevidas. Foram 9.100 casos relatados ao órgão nos últimos 18 meses. Em média, 126 por semana. Entre três queixas, uma já pede a abertura de processo judicial. Para a direção da

Telefônica, os problemas não são da empresa, mas dos usuários, por desconhecimento das regras sobre a prestação de serviços de telefonia. "Privilegiamos as classes C e D em nossos planos de expansão e é natural que surjam dúvidas a respeito de algo que não conheciam", diz Stael Prata Filho, vice-presidente da empresa.

Dois anos depois da privatização da telefonia brasileira, 38 empresas operadoras assistem à decolagem das receitas e dos lucros com o impulso de um aumento médio de 50% nas tarifas, acima da inflação do período. Juntas, faturaram R\$ 25 bilhões no ano passado. A qualidade dos serviços não avançou no mesmo ritmo: as teles são campeãs de queixas nos órgãos estaduais de defesa do consumidor. Nenhuma delas cumpriu com as obrigações contratuais, informa a Anatel, agência reguladora do setor, e estão sujeitas a multas de até R\$ 50 milhões. "O consumidor tem de exigir serviços adequados. Não é favor, é obrigação", afirma o presidente da Anatel, Renato Guerreiro.

INSATISFAÇÃO
Maria Inês, do
Idec, recebe
um novo caso
a cada 15
minutos contra
as telefônicas

Fotos: Daniel Aratany/ÉPOCA

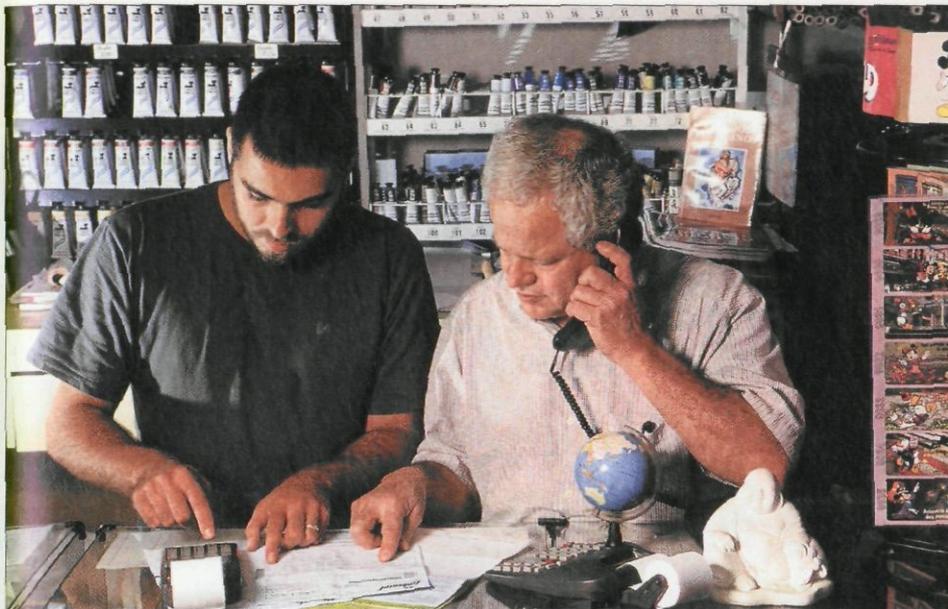
NO TRIBUNAL
Maria de Fátima
Corrêa Menezes
não aceitou a
cobrança e levou
a Embratel à Justiça



CONSUMIDOR

DEFENDA
SEUS
DIREITOS

REVISTA
CONSUMIDOR S.A.
IDEC
 INSTITUTO BRASILEIRO
 DE DEFESA
 DO CONSUMIDOR



Daniel Arantany/Brock

Reclamações congestionam o Procon do Rio de Janeiro. De três casos registrados, um é contra a Telemar, antiga Telerj. Foram 4.905 só no primeiro semestre, média de 204 queixas por semana. O volume obrigou o Procon a criar na sede, na Rua Regente Feijó, no Centro, uma ala específica para atendimento de clientes da Telemar.

Na fila, dias atrás, estava o empresário Ricardo Lavra, de 34 anos. Ele comprou uma linha de outro usuário em dezembro de 1999, em transação feita numa loja da Telemar. "A empresa assegurou que a linha estava sem dívidas pendentes", conta. Sete meses depois, recebeu na conta a cobrança de um débito antigo, de R\$ 43,10. Procurou a Telemar e foi orientado a pagar. "Disseram que haveria ressarcimento, mas, até agora, nada." O Procon encaminhou notificação à operadora. Nesses casos, em geral, se não há resposta imediata, marca-se audiência para tentar um acordo. Mantido o impasse, o caso vai ao Juizado Especial, novo nome do Tribunal de Pequenas Causas. "A privatização trouxe expectativa de

atendimento imediato, mas pegamos a empresa numa situação crítica", argumenta Juarez Queiroz, vice-presidente de marketing da Telemar.

A Embratel, subsidiária da americana MCI e dona de 85% do mercado de ligações interurbanas e internacionais, também se destaca na lista dos Procons sobre cobranças indevidas. Em São Paulo, a faxineira Maria de Fátima Corrêa Menezes, de 37 anos, foi uma das 3.500 pessoas que neste ano pediram a intervenção do órgão em pendências com a Embratel. Em agosto, a empresa mandou-lhe uma cobrança de R\$ 607,18 por 28 chamadas telefônicas para Guiné-Bissau e outras seis para São Tomé e Príncipe, países africanos.

Maria de Fátima assustou-se. Jamais ouvira falar desses lugares. Além disso, mesmo se aplicasse todo o ganho mensal com faxinas, média de R\$ 410, ainda não conseguiria pagar a conta, que não reconhece. Saiu do Procon direto para o Juizado Especial de Santana, na Zona Norte de São Paulo, cidade onde mora e trabalha. Se ganhar a causa, pode vir a receber indenização de até R\$ 3.020, correspondente a 20 salários mínimos, cinco vezes mais que o valor da fatura remetida pela empresa. "Somos reféns das telefônicas", afirma Maria Inês Dolci, consultora do Instituto

BRIGA Odair Campos (à dir.) enfrentou a Telefônica e conseguiu impedir a conversão da linha residencial em comercial

Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec), de São Paulo. Desde a privatização, em meados de 1998, mais de 77 mil queixas sobre serviços de telefonia chegaram a sua mesa, a maior parte contra a Telefônica. Na semana passada, diante de uma coleção de 360 casos de cobranças indevidas da Embratel no primeiro semestre, o Procon paulista decidiu levá-la ao tribunal. A subsidiária do grupo americano alega possuir equipamentos de última geração que, de seu ponto de vista, são "infalíveis". O Procon retrucou na ação: "O ônus da prova é da empresa e não do consumidor". Em Brasília, o Procon se viu na situação de vítima da Telebrasil. Recebeu contas de uma linha transferida há mais de seis meses. Numa delas havia uma chamada de 34 minutos para a Austrália. A diretora do órgão, Maria Dagmar, fez o que aconselha aos usuários: correu ao tribunal. ■

MARCELO GIGLIOTTI, DO RIO,
BIANCA CHIAVICATTI, DE SÃO PAULO,
E AGUINALDO NOGUEIRA, DE BRASÍLIA

ONDE RECLAMAR

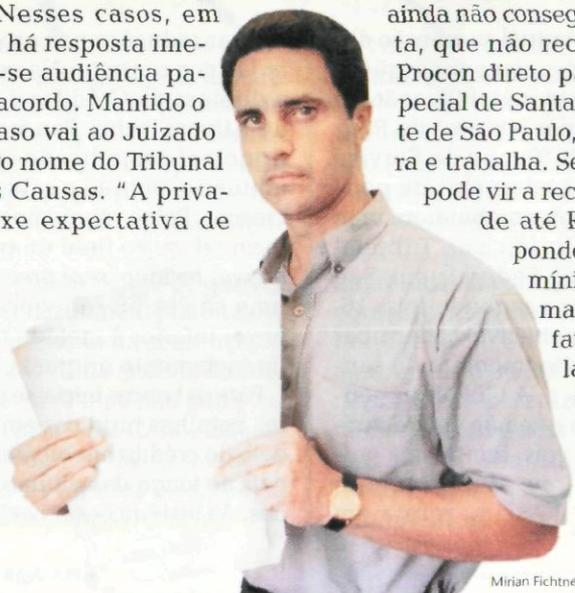


Procon	
Amazonas	(92) 644-6005
Bahia	(71) 322-7383
Distrito Federal	(61) 349-7496
Mato Grosso	(65) 624-9100
Minas Gerais	(31) 335-3247
Paraná	(41) 362-1512
Pernambuco	(81) 423-3159
Rio de Janeiro	(21) 252-0991/852-1059
Rio Grande do Sul	(51) 286-7738
São Paulo	(11) 1512

COMO RECORRER AOS JUIZADOS

- O consumidor deve levar a conta telefônica a um dos juizados
- Será marcada uma audiência de reconciliação em até dois meses
- Se não houver acordo, o julgamento sairá nos dois meses seguintes
- Indenizações para processos sem advogado chegam a 20 salários mínimos. Com advogado, a 40 salários mínimos

SEM RETORNO
Ricardo Lavra acreditou, mas não foi ressarcido



Mirian Fichtner/EPOCA