



AGÊNCIA NACIONAL DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÃO
ANATEL-BRASIL

2004.61.00.000956-3

MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Procuradoria da República no Estado de São Paulo

Rua: Peixoto Gomide, 768, 11º andar, salas 02. Fone: 3289-5017 CEP: 01409-904



***EMENTA:** Ref. Proposta de Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Comunicação de Massa. Consulta Pública nº 582. Possibilidade de compensação de valores indevidamente pagos pelos assinantes. Necessidade de gravação dos contatos entre assinantes e Central de Atendimento.*

RECOMENDAÇÃO Nº 02/05

O Ministério Público Federal, por sua representante infra-assinada, no exercício de suas funções institucionais e legais, em especial o artigo 6º, VII, d, da Lei Complementar nº 75/93, vem expor e recomendar o que se segue:

CONSIDERANDO a Ação Civil Pública nº 2004.61.00.000956-3 proposta por este órgão do Ministério Público Federal em face de Galaxy Brasil Ltda, doravante denominada Directv e da Agência de Telecomunicações Anatel, visando, dentre outras pretensões, a condenação desta Agência a adotar medidas necessárias a fim de reprimir os abusos aos direitos dos consumidores por parte das operadoras de serviços de televisão por assinatura, em especial, as abusividades praticadas pela DIRECTV;

Excelentíssimo Senhor
Doutor ELIFAS CHAVES GURGEL DO AMARAL
D.D Presidente Substituto da ANATEL
SAUS Qd. 06, Bl. H, Edifício Sérgio Motta
Brasília/DF



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
Procuradoria da República no Estado de São Paulo
Rua: Peixoto Gomide, 768, 11º andar, salas 02. Fone: 3269-5017 CEP: 01405-904



CONSIDERANDO que a Ação supra-citada foi julgada procedente, sendo acolhidos, dentre outros, os pedidos de condenação da DIRECTV ao ressarcimento dos prejuízos causados a seus assinantes em virtude da cobrança de multa moratória de valor superior ao limite legal, devendo o valor do ressarcimento corresponder ao dobro do valor pago em excesso;

CONSIDERANDO que, além da medida acima explicitada, a DIRECTV foi compelida a oferecer aos assinantes lesados a possibilidade de compensação dos valores pagos em excesso, em consonância ao previsto no parágrafo único do artigo 42 do CDC, com o valor das mensalidades subseqüentes, cabendo à DIRECTV dar ampla publicidade a tal possibilidade:
MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL;

CONSIDERANDO que, a Proposta de Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Comunicação Eletrônica de Massa por assinatura submetida à Consulta Pública nº 582, no que concerne aos Direitos dos Assinantes, remete-se tão somente ao direito de recebimento, em dobro e em dinheiro, do valor das quantias pagas em decorrência da cobrança indevida feita pela prestadora, não havendo qualquer menção à possibilidade de compensação destes valores;

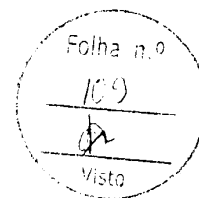
CONSIDERANDO, ainda, o conteúdo previsto no parágrafo segundo do art. 15, localizado no item Do Atendimento ao Assinante, que consta na Seção II, da Proposta de Regulamentação em referência não prevê exigência de gravação dos contatos dos assinantes com o Centro de Atendimento;

CONSIDERANDO que são direitos básicos do consumidor “a *informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços*, com especificação correta de qualidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem (art. 6º, III, do CDC);

CONSIDERANDO que também são direitos básicos do consumidor “ a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, *métodos comerciais*



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
Procuradoria da República no Estado de São Paulo
Rua: Peixoto Gomide, 768, 11º andar, salas 02. Fone: 3269-5017 CEP: 01409-904



coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços (art. 6º, IV, do CDC);

CONSIDERANDO, que o usuário de serviços de telecomunicações, em especial, tem direito à **informação adequada sobre as condições de prestação dos serviços, suas tarifas e preços** (art. 3º, III, da Lei 9.472/97);

CONSIDERANDO que compete ao Ministério Público zelar pelo efetivo respeito dos Poderes Públicos e dos serviços de relevância pública aos direitos assegurados pela Constituição Federal, promovendo as medidas necessárias à sua garantia, conforme dispõe o artigo 129, inciso II, da Lei Maior;

Recomenda o Ministério Público Federal ao digno Presidente da Agência Nacional de Telecomunicações que:

Com relação à Proposta de Regulamento de Proteção e Defesa dos Direitos dos Assinantes dos Serviços de Comunicação Eletrônica de Massa submetida à Consulta Pública nº 582:

- 1) Inclua dentre os Direitos dos Assinantes, a possibilidade de compensação das quantias pagas, em decorrência de cobrança indevida feita pela prestadora com o valor das mensalidades subseqüentes;
- 2) Inclua no item relativo ao Atendimento ao Assinante, em especial ao § 2º do art. 15 da Proposta de Regulamentação em apreço, que todo o contato do assinante com o Centro de Atendimento deva ser submetido à gravação, a fim que seja possível constatar quando tal serviço seja prestado com violação aos direitos do consumidor;



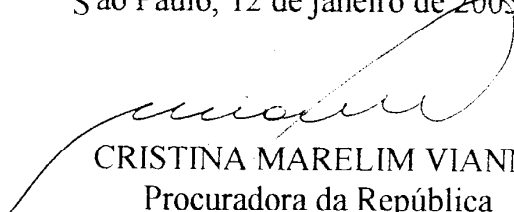
MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
Procuradoria da República no Estado de São Paulo
Rua: Peixoto Gomide, 768, 11º andar, salas 02. Fone: 3269-5017 CEP: 01409-904



Assinalo, nos termos do art. 6º, da Lei complementar nº 75/93, o prazo de 30 (trinta) dias para informe sobre o cumprimento da presente recomendação.

No ensejo, externo protestos de estima e consideração.

São Paulo, 12 de janeiro de 2005


CRISTINA MARELIM VIANNA
Procuradora da República