**A RESPONSABILIDADE DO EMPRESÁRIO E DOS AGENTES COLABORADORES NA OFERTA DE PRODUTOS E SERVIÇOS[[1]](#footnote-1)**

Companhias de telefonia móvel: o abismo existente entre o ser e o dever ser em relação à prestação de serviços das operadoras de telefonia celular.

Gabriela Madeira Rodrigues[[2]](#footnote-2)

Jessylana Evely Bucele Castro[[3]](#footnote-3)

Humberto Oliveira[[4]](#footnote-4)

**RESUMO**

O presente artigo aborda de forma genérica a responsabilidade do empresário e dos colaboradores na qualidade da prestação de serviços e na oferta de bens e de forma específica, volta- se para a questão das companhias de telefonia móvel no tocante às reclamações e déficits nos seus serviços bem como a disparidade do que é previsto no contrato e o que de fato acontece nessa relação de contraposição: fornecedor X consumidor. Mediante esses e outros fatores, os serviços de telefonia móvel que surgiram com a tentativa de sanar as dificuldades de comunicação acabam por agravar o quadro dos consumidores quando, em suma, causam desconforto e desrespeito para com os que confiam, aderem e acreditam em um serviço que é propagandeado pela mídia, gera contraprestação (onerosidade) e acaba por não alcançar o resultado almejado: satisfação dos clientes.

Palavras- chave: Responsabilidade do empresário. Agentes colaboradores. Companhias de telefonia móvel. Consumidor. Satisfação dos Clientes.

**1 INTRODUÇÃO**

Na atualidade percebemos que o uso do telefone celular tem se intensificado e abandonado à classificação de ser apenas objeto de luxo para, a partir de então ser qualificado como pertence de necessidade, haja vista que o fator comunicação é inerente ao ser humano, principalmente com tantas atribuições no trabalho, ordem de serviço, resolução de problemas e acima de tudo: o tempo hábil em que todas essas informações precisam transitar. Por estes e outros motivos as companhias de telefonia móvel vieram ao mercado com a tentativa de sanar maiores dificuldade de comunicação. O que será discutido no presente artigo está relacionado à responsabilidade das companhias de telefonia móvel no que tange ao cumprimento da função de garantir qualidade nos serviços prestados desde o recrutamento dos seus agentes colaboradores até o resultado final ao qual as mesmas se comprometem.

A relevância do estudo sobre o referido tema está na persistência das reclamações feitas aos órgãos de defesa do consumidor, alicerçada nos noticiários propagados pela mídia, no tocante à prestação de serviços de telefonia móvel, seja por uma cobrança de conta em duplicidade, falhas ou ausência de sinal sem nenhum aviso prévio aos consumidores.

A importância da abordagem do assunto pode ser inserida também no interesse em buscar alternativas que proporcionem um melhor atendimento e prestação de serviços aos consumidores no que se refere à telefonia móvel, haja vista que as reclamações sobre os serviços são unânimes.

Mediante esses e outros fatos, faz-se essencial um levantamento de informações sobre as reclamações dos consumidores perante um serviço que lhe é assegurado através de um contrato, bem como apontar as possíveis causas para tal déficit que vai desde o processo de recrutamento dos funcionários até o resultado final de forma que esses resultados incentivem debates entre a comunidade acadêmica e fomentem a pesquisa científica a ser desfrutada por nossos pares.

Em suma, o que se pretende com o estudo da delimitação desse tema no que tange ao meio empresarial é analisar as ofertas de serviços das companhias de telefonia móvel, e o processo de recrutamento dos funcionários, bem como apresentar e discorrer sobre a importância da responsabilidade do empresário no recrutamento dos seus funcionários. Se faz necessário também a exposição dos dados estatísticos no tocante aos rankings de reclamações na prestação de serviços pelas operadoras de telefonia móvel.

A pesquisa é do tipo exploratório, em relação aos objetivos, pois procura-se empregar conhecimentos sobre o tema. E do tipo bibliográfica, em relação aos procedimentos técnicos, pois se baseia em materiais anteriormente escritos, além de ser precedente inicial de toda pesquisa. Assim, irá se utilizar de livros, artigos científicos, legislação e a coleta de informações acerca do assunto a ser discorrido.

**2 A LINHA CRONOLÓGICA DO SERVIÇO DE TELEFONIA NO BRASIL E A EXPANSÃO NECESSÁRIA DOS SERVIÇOS DE TELEFONIA MÓVEL**

O serviço de telefonia surgiu na década de 70, e seu inventor foi Alexander Graham Bell. Após três anos a invenção chegou ao Brasil, e em 1883 já existia uma linha interurbana que ligava Rio de Janeiro a Petrópolis. Até o ano de 1998 o Estado brasileiro era o titular responsável pela prestação de serviços de comunicação. Através da privatização com a concessão, o Estado passou a delegar o fornecimento de serviços públicos de telecomunicações a empresas privadas ([Lei Nº 8.987, de 13 de Fevereiro de 1995).](http://legislacao.planalto.gov.br/legisla/legislacao.nsf/Viw_Identificacao/lei%208.987-1995?OpenDocument)  Assim, após se ter dado o primeiro passo para a invenção da telefonia, houve um aperfeiçoando do modo de comunicação, e hoje já se tem um serviço de telefonia móvel. (Revista Jurídica, 2009).

Justamente em razão dessa expansão e dessa necessidade enraízam-se inúmeros problemas, por essa razão, a lei brasileira criou normas para regulamentar o serviço de telefonia, que estão previstas em diferentes legislações. Uma delas é a Lei nº 7.783, de 28 de junho de 1989 onde se instituiu no artigo 10, que os serviços e atividades de telecomunicação são essenciais. (Revista Jurídica, 2009)

A [Lei nº 9.472, de 16 de junho de1997 (](http://legislacao.planalto.gov.br/legisla/legislacao.nsf/Viw_Identificacao/lei%209.472-1997?OpenDocument)Emenda Constitucional nº 8, de 1995) fala a respeito da prestação de serviços de telecomunicação, que todos os cidadãos, independentemente da situação econômica ou localização, e sem interrupções têm seu fornecimento garantido pelo poder público.

No entanto, o que muito acontece é a má qualidade da prestação realizada pelas operadoras de telecomunicações, deixando o usuário, na maioria das vezes, insatisfeito com o serviço. Corriqueiramente, há reclamações em relação à falta ou a má prestação dos serviços disponibilizados pelas empresas telefônicas, o cancelamento de linha telefônica, inscrição do nome em cadastro de proteção ao crédito de forma abusiva, demora na instalação de linha telefônica, cobrança por serviços não prestados, entre outras situações, leva a prestação defeituosa do serviço.

**3 A RESPONSABILIDADE DO EMPRESÁRIO NO PROCESSO DE RECRUTAMENTO DOS FUNCIONÁRIOS**

O recrutamento é uma atividade de seleção que identifica e provê, interna ou externamente, as competências individuais necessárias ao alcance das estratégias organizacionais das empresas. Um conjunto de técnicas e procedimentos que visa atrair candidatos potencialmente qualificados e capazes de ocupar cargos dentro da organização. É um sistema de formação, através do qual a organização divulga e oferece ao mercado de recursos humanos, oportunidades de emprego que pretende preencher.

É responsabilidade do empresário planejar e implantar mecanismos que garantam um processo efetivo de escolha de profissionais adequados e aptos a exercer as funções impostas. Saber escolher os colaboradores adequados é prover os meios para garantir um serviço de qualidade e ganhar etapas da concorrência e, assim se distanciar destas.

Desse modo, o recrutamento requer um cuidadoso planejamento. O empresário possui o dever de fazer de forma eficaz o recrutamento de seus colaboradores, haja vista que os colaboradores representam o “cartão de visita” da empresa, por isso se faz necessário que o negócio empresarial esteja bem assessorado, tanto em relação aos produtos e serviços oferecidos quanto aos agentes colaboradores que auxiliam o cliente seja na compra, seja em algum tipo de ajuda de telemarketing.

Por conta disso, o empresário precisa assegurar um compromisso para com a contratação de seus colaboradores. Caso contrário, além de passar uma péssima imagem aos seus atuais e futuros clientes, ele ainda está sujeito à responsabilização civil por atos ilícitos que seus funcionários tenham praticados contra os clientes, podendo ser este punido a pagar pelos danos sofridos.

O processo de contratação é de tamanha importância para a etapa inicial do negócio empresarial, porque são os colaboradores que irão apresentar ao mercado e aos consumidores os produtos e serviços que lhes são de interesse e para isso precisam ser treinados e capacitados periodicamente, com o intuito de oferecer o melhor para a clientela antiga e a que ainda está por vir.

Esses e outros detalhes, por vezes, passam despercebidos pelo empresário que não se dá conta de que seu negócio está nas mãos, na maioria das vezes, dos colaboradores que, quando bem selecionados, conseguem elevar a empresa ao mais alto status perante o mercado como um todo e aos consumidores.

**4 O PRIMEIRO LUGAR DO PÓDIO DE RECLAMAÇÕES FEITAS AO PROCON: A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E O DESCRÉDITO DAS EMPRESAS DE TELEFONIA MÓVEL**

Inúmeras são as reclamações recebidas pelos Órgãos de Defesa do Consumidor, haja vista que a sociedade consumista é bastante exigente quanto aos produtos e prestações de serviços. Essa exigência chega a beneficiar a população em geral, pois estimula a concorrência entre as empresas fazendo com que as mesmas tenham o interesse de melhorar os serviços, trazendo como consequência a satisfação dos clientes.

No entanto, mesmo com essa disputa de mercado firmada na sociedade de consumo, os rankings de reclamações disparam, ano após ano, em relação às empresas de telefonia móvel que também lideram as demandas propostas nos Juizados Especiais Cíveis. Estes e outros fatos são decorrentes da má qualidade da prestação de serviços realizada pelas operadoras de telecomunicações, deixando o usuário, na maioria das vezes, insatisfeito com o serviço.

Corriqueiramente, há reclamações em relação à falta ou a má prestação dos serviços disponibilizados pelas empresas telefônicas, o cancelamento de linha telefônica, inscrição do nome em cadastro de proteção ao crédito de forma abusiva, demora na instalação de linha telefônica, cobrança por serviços não prestados etc.

De acordo com a Teleco Inteligência e Telecomunicações, as empresas de telecomunicações lideram o ranking de atendimento do Procon-SP em 2013, em uma relação de divisão entre as reclamações pela quantidade de clientes/acessos, como faz a Anatel.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Posição** | **Grupo** | **Total** | **Atendidas** |
| 1º | Vivo/Telefônica | 10.921 | 93,3% |
| 3º | Claro | 6.476 | 85,2% |
| 6º | TIM | 3.901 | 84,8% |
| 7º | NET | 3.766 | 91,2% |
| 8º | Oi | 3.467 | 74,0% |
| 10º | SKY | 2.480 | 89,1% |
| 25º | Nextel | 903 | 88,75% |

 Fonte: Teleco Inteligência e Telecomunicações, 2014.

Um dos maiores problemas da prestação de serviços das empresas de telefonia móvel, diz respeito ao bloqueio das linhas telefônicas, haja vista que os consumidores já estão acostumados com a “coincidência” na queda das ligações todas às vezes em que o atendimento desejado diz respeito à rescisão de contrato. (Revista Procon 2008).

No Estado do Maranhão, no ranking de reclamações as operadoras Oi e Claro/Embratel estão em primeiro e em quarto lugar, respectivamente, dentre as empresas que possuem mais reclamações no ano de 2013, segundo dados do PROCON-MA. A Oi possui um total de 229 (93,85%) reclamações atendidas e 15 (6,15%) não atendidas; e a Claro/Embratel possui 97 (81,51%) de reclamações atendidas e 22 (18,49%) não atendidas.

No ano de 2013, segundo o Ministério Público do Maranhão (MPMA) foi constatada a má qualidade dos serviços prestados pela Tim Celular nos municípios de Vargem Grande (a 176 km de São Luís) e Nina Rodrigues (186 km) trazendo como consequência a Ação Civil Pública com pedido de liminar contra a empresa, requerendo o restabelecimento imediato dos serviços e a imposição de multa de R$ 500 mil.

Portanto, tais dados mostram que apesar da rigorosa legislação brasileira quanto à qualidade dos serviços prestados pelas empresas de telefonia as mesmas não estão obedecendo às normas, que têm o objetivo de harmonizar as relações entre consumidores e fornecedores, gerando desta forma, um descontentamento ao cidadão, em razão de falhas na prestação de serviços a cargo destas empresas.

**5 APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR AOS SERVIÇOS DE TELEFONIA MÓVEL E OS ÓRGÃOS QUE ATUAM NESSA DEFESA**

Apesar da má prestação de serviços fornecidos pelas empresas, vale lembrar que estas não praticam os atos empresariais a bel-prazer, haja vista que devem obedecer as normas do Código de Defesa do Consumidor (CDC), respaldado pela Lei nº 8.078, de 11 de Setembro de 1990, e respeitar as legislações que disciplinam o fornecimento dos serviços.

Art. 22 - CDC - Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.

Corroborando às informações previstas pelo CDC, o doutrinador Herman Benjamin afirma que as concessionárias de telefonia são fornecedoras e suas prestações de serviços aos usuários caracterizam uma relação jurídica de consumo. Ratifica também que os objetivos, princípios, direitos e obrigações previsto no CDC aplicam-se integralmente aos serviços de telefonia, fixa ou não. (REVISTA EMERJ, 2009)

Os dispositivos legais são regras de direito material que, ao impor tais requisitos, convergem para criar uma expectativa de qualidade em relação aos serviços prestados pela parte requerida aos consumidores. Assim, se estas empresas não cumprirem tais requisitos normativos, e se comprovado a responsabilidade civil da empresa prestadora de serviços de telecomunicações pela ineficiência na prestação do serviço contratado caracteriza-se ofensa à lei e, portanto, ato ilícito, o contratante dos serviços pode ser indenizado, através de seus direito legais.

Segundo Maria Helena Diniz (1996) responsabilidade civil é a aplicação de medidas que obriguem uma pessoa a reparar dano moral ou patrimonial causado a terceiro em razão de ato por ela mesmo praticado, por pessoa por quem responda, por algo que a pertença ou de simples imposição legal.

Art. 7º. Sem prejuízo do disposto na [Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8078.htm), são direitos e obrigações dos usuários:

I - receber serviço adequado;

...

V-comunicar às autoridades competentes os atos ilícitos praticados pela concessionária na prestação do serviço;

Código Civil (CC) de 2002:

Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito. (...)

Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (artigos 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Entretanto, o empregador, no caso a empresa, também tem a responsabilidade civil por atos dos empregados. A previsão de responsabilização direta e com presunção de culpa do empregador pelos atos dos seus prepostos. A responsabilização independe do dolo específico do empregador, satisfazendo-se com a que, inclusive, engloba a negligência. De acordo com a Súmula 341, do Supremo Tribunal Federal (STF) é presumida a culpa do patrão ou comitente pelo ato culposo do empregado ou preposto. (PAMPLONA FILHO, 2001)

Art. 932 CC- São também responsáveis pela reparação civil:

...

III - o empregador ou comitente, por seus empregados, serviçais e prepostos, no exercício do trabalho que lhes competir, ou em razão dele;

Art. 933 CC- As pessoas indicadas nos incisos I a V do artigo antecedente, ainda que não haja culpa de sua parte, responderão pelos atos praticados pelos terceiros ali referidos.

Desse modo, a responsabilização legal do ato de terceiros corresponde à Teoria do risco e responsabilidade objetiva, que de acordo com Maria Helena Diniz (2010) cabe indenização estatal de todos os danos causados, por comportamentos dos funcionários, a direitos de particulares. Trata-se da responsabilidade objetiva do Estado, bastando à comprovação da existência do prejuízo. Assim, fica claro que é necessário um efetivo recrutamento de colaboradores pela empresa contratante.

Art. 43 CC- As pessoas jurídicas de direito público interno são civilmente responsáveis por atos dos seus agentes que nessa qualidade causem danos a terceiros, ressalvado direito regressivo contra os causadores do dano, se houver, por parte destes, culpa ou dolo.

**5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A telefonia móvel tem o objetivo de estreitar e facilitar a comunicação, com o surgimento das empresas de telefonia ficou mais fácil obter esse tipo de comunicação. No entanto, em razão da grande demanda, da falta de estrutura do fornecedor de serviços e de seus colaboradores, essas empresas acabam por não cumprir seu objetivo principal de oferecer um serviço de qualidade. E assim, fazendo com que haja muitas reclamações nos órgãos que amparam o consumidor por essa má qualidade do serviço, pela quebra de contrato, causando desrespeito e desconforto ao consumidor. Tal situação acarreta, na maioria das vezes, uma ação judicial do contratante do serviço contra o contratado, com o objetivo de aquele ser ressarcido pela falta de eficiência nos serviços deste, gerando o restabelecimento do serviço de modo eficaz e/ou prestação onerosa.

Portanto, fica evidente que a responsabilidade do empresário no recrutamento de seus colaboradores é de suma importância. Pois são estes que irão administrar e organizar o setor empresarial para um fornecimento de serviços de qualidade aos contratantes.

Assim, verifica-se a disparidade entre a política do “ser” e o “dever ser” em relação à prestação de serviços das operadoras de telefonia celular. Em razão disso a ANATEL vem reforçando sua fiscalização em relação à prestação de serviço feita pelas operadoras de telefonia móvel, utilizando inclusive dos meios virtuais para facilitar tal investigação. Que tem como consequência, a punição das operadoras que não cumprem as regras propostas por esse órgão, nem os contratos de serviços.

Desse modo, concluímos os objetivos propostos nesse trabalho: analisar as oferta de serviços das companhias de telefonia móvel, e o processo de recrutamento dos funcionários. Apresentar a importância da responsabilidade empresarial no processo de recrutamento de seus agentes na oferta de produtos e serviços. Identificar os serviços prestados pelas companhias de telefonia móvel, os déficits e as reclamações que implicam descrédito para a empresa. Demonstrar os rankings de reclamações no que tange á prestação de serviços das telefonias. E por fim, o posicionamento dos órgãos de defesa do consumidor bem como o da Agência Nacional de Telecomunicações sobre os serviços prestados pelas empresas de telefonia móvel.

**REFERÊNCIAS**

ANVISA**: Defesa do consumidor**. Disponível em: <[http://portal.anvisa.gov.br/wps/content/Anvisa+Portal/Anvisa/Ouvidoria/Publicacao+Ouvidoria/Defesa+do+Consumidor+e+Protecao+a+Saude/56ddff8040367ba39aea9b1145253526](http://portal.anvisa.gov.br/wps/content/Anvisa%2BPortal/Anvisa/Ouvidoria/Publicacao%2BOuvidoria/Defesa%2Bdo%2BConsumidor%2Be%2BProtecao%2Ba%2BSaude/56ddff8040367ba39aea9b1145253526)> Acesso em: 20/02/2014.

[LEI Nº 7.783, DE 28 DE JUNHO DE 1989.](http://legislacao.planalto.gov.br/legisla/legislacao.nsf/Viw_Identificacao/lei%207.783-1989?OpenDocument) **O exercício do direito de greve define as atividades essenciais, regula o atendimento das necessidades inadiáveis da comunidade.** Legislação Federal. Sítio eletrônico internet - planalto.gov.br.

[**LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990.**](http://legislacao.planalto.gov.br/legisla/legislacao.nsf/Viw_Identificacao/lei%208.078-1990?OpenDocument)  **A proteção do consumidor.** Legislação Federal. Sítio eletrônico internet - planalto.gov.br

LEI Nº 8.987, DE 13 DE FEVEREIRO DE 1995. **Regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previstos no art. 175 da Constituição Federal.** Legislação Federal. Sítio eletrônico internet – planalto.gov.br.

[LEI Nº 9.472, DE 16 DE JULHO DE 1997.](http://legislacao.planalto.gov.br/legisla/legislacao.nsf/Viw_Identificacao/lei%209.472-1997?OpenDocument)  **Organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995**. Legislação Federal. Sítio eletrônico internet - planalto.gov.br.

## Ministério Público do Maranhão. MPMA requer que Tim Celular seja multada em R$ 500 mil por má qualidade de serviços em dois municípios, 07 Nov. 2013 Disponível em: < http://www.mp.ma.gov.br/index.php/lista-de-noticias-gerais/7619-mpma-requer-que-tim-celular-seja-multada-em-r-500-mil-por-ma-qualidade-de-servicos-em-dois-municipios>. Acesso em: 18 fev. 2014.

REVISTA DA EMERJ: **A Proteção do Consumidor nos Contratos de Telefonia Móvel e Fixa e a Interpretação Jurisprudencial**. Rio de Janeiro. V. 12, n. 48, 12 mar. 2009. Anual. Disponível em: <http://www.emerj.rj.gov.br/revistaemerj\_online/edicoes/revista48/Revista48\_175.pdf>. Acesso em: 30 mar. 2014.

Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro. Prestação de Serviços de Telefonia. **Revista Jurídica** 2009, nº 07. Disponível em: < <http://portaltj.tjrj.jus.br/c/document_library/get_file?uuid=004d7071-58b8-4401-bfcf-b48ad27a8901&groupId=10136>>. Acesso em: 15 fev. 2014.

REVISTA PROCON: **Pódio da Discórdia: Conheça as empresas e os principais assuntos que lideram o ranking de reclamações do Procon-SP**. São Paulo: Imprensa Oficial do Estado de São Paulo, 25 fev. 2008. Bimestral. Disponível em: <http://www.procon.sp.gov.br/pdf/revista\_procon\_08.pdf>. Acesso em: 01 abr. 2014.

Teleco Inteligência e Telecomunicações. **Reclamações aos PROCON´S**, 08 fev. 2014. Disponível em: < http://www.teleco.com.br/procon.asp>. Acesso em 17 fev. 2014.

1. *Paper* apresentado à disciplina de Direito Empresarial, da Unidade de Ensino superior Dom Bosco- UNDB. [↑](#footnote-ref-1)
2. Aluna do 3° período de Direito, turno vespertino/UNDB. [↑](#footnote-ref-2)
3. Aluna do 3° período de Direito, turno vespertino/UNDB. [↑](#footnote-ref-3)
4. Professor Especialista, orientador/UNDB. [↑](#footnote-ref-4)