



Mau atendimento faz assinantes recorrerem à Justiça

A Justiça paulista continua obrigando a Telefônica a realizar serviços que a empresa ou suas contratadas deixam de efetuar, prejudicando os usuários. A mais nova decisão conhecida partiu da 6ª Vara Cível da Capital, que obrigou a holding espanhola a colocar no ar um aviso gravado de que o prefixo de uma linha telefônica havia sido mudado.

O telefone do assinante Edson Leonardi ficou mudo de 19 a 23 de abril. Dentro desse período, foram feitos três pedidos à empresa para que a linha fosse restabelecida. No dia 24, a linha voltou a funcionar, mas com novo prefixo – o que não foi informado ao proprietário do telefone.

O assinante fez novo contato com o serviço de atendimento da Telefônica, pedindo para que, nas ligações feitas para o número antigo, as pessoas fossem informadas da mudança. Depois de quase 12 dias de insistência sem nenhuma solução, o cliente resolveu recorrer à Justiça.

Na última sexta-feira, o advogado Marcel Leonardi obteve liminar determinando a instalação do aviso gravado por 30 dias, sob pena de multa de R\$ 100,00 por dia em caso descumprimento. O advogado afirmou que “nem o serviço de informações (103) da empresa acusava a mudança do prefixo”.

Segundo Leonardi, o aviso foi instalado nesta terça-feira pela Telefônica.

Date Created

19/05/1999