



Embratel poderá enfrentar ação civil pública

A Embratel está correndo o risco de enfrentar uma ação civil pública por não solucionar os problemas na prestação de serviços.

A Fundação Procon-SP encaminhou relatório sobre as falhas da empresa ao Ministério Público, que analisará a possibilidade de abertura do processo.

Foram registradas no Procon 361 reclamações contra a Embratel de janeiro a setembro deste ano. As queixas mais repetidas são em relação a divergências sobre a cobrança, vício de qualidade e cobrança indevida, sendo esta última a mais grave.

Segundo a fundação, as tentativas de solucionar as falhas em reuniões com a empresa não têm sido satisfatórias para os consumidores, que negam ter feito as ligações cobradas.

A empresa se defende argumentando que só utiliza “equipamentos da mais alta tecnologia” sem que exista a possibilidade de falhas no sistema. Para o Procon, tal afirmação atribui má-fé a todos os reclamantes.

Outro argumento da Embratel é o de que a responsabilidade seria da Telefônica, se isentando de qualquer culpa nos episódios.

O “jogo de empurra” sobre a responsabilidade dos problemas, segundo o Procon, expõe o consumidor a possíveis falhas de duas empresas sem que nada seja solucionado.

Pela Norma 85 da Anatel, o direito de contestar débitos lançados na conta de telefone é garantido. A regra ainda determina que é obrigação da prestadora comprovar o fornecimento do serviço.

Date Created

08/10/2000