



STJ manda Brasil Telecom indenizar consumidora

A Telebrasília Brasil Telecom foi condenada a indenizar uma consumidora em R\$ 2 mil por danos morais. A empresa mandou as faturas das contas telefônicas ao endereço errado. Diante da falta de pagamento, incluiu nome da consumidora na Serasa, sem prévia comunicação.

A decisão é do Superior Tribunal de Justiça, ao modificar o entendimento da Justiça do Distrito Federal.

Para a consumidora, “de modo inadvertido e irresponsável”, a Telebrasília Brasil Telecom “levou duplicata a protesto, causando-lhe sérios prejuízos, em face do lançamento de seu nome no cadastro de inadimplentes da Serasa, impossibilitando-lhe de obter empréstimo bancário, necessário para saldar compromissos inadiáveis”.

A concessionária afirmou “fazer parte da vida” os contratempos e aborrecimentos experimentados pela consumidora. “Não se verificou, porquanto não restou comprovado qualquer dano moral, e muito menos o dolo ou culpa devidamente provada contra a Telebrasília”.

A consumidora foi derrotada em duas instâncias da Justiça do Distrito Federal. A sentença de primeiro grau julgou os pedidos de danos morais e materiais improcedentes porque caberia à usuária “enviar esforços para saldar seu débito, independentemente de cobrança”, mesmo com a conta sendo encaminhada a endereço diverso. “Cumpra à assinante procurar uma das lojas da Telebrasília para saber o que tinha acontecido. Se, ao contrário, quedou-se inerte, deve responder por sua incúria”.

A consumidora apelou, mas o Tribunal de Justiça do DF negou o pedido. “O não recebimento das contas telefônicas em seu endereço não exime o beneficiário do serviço de seu pagamento. Não causa dano moral o envio incorreto das faturas e a notificação de protesto em endereço que não o do devedor”. O TJ também considerou lícita a inclusão do nome da usuária nos cadastros da Serasa. Inconformada, a consumidora recorreu a o STJ, que modificou o entendimento.

Para o relator do recurso, ministro Sálvio de Figueiredo Teixeira, “a prestadora do serviço tem o dever de zelar pela entrega da fatura no endereço indicado pela cliente”. Segundo ele, a situação seria outra se a consumidora tivesse mudado de endereço ou alterado-o para cobrança, sem informar à prestadora a respeito. “Nessas hipóteses, a concessionária não teria responsabilidade”. Por isso, reconheceu o pedido de danos morais, mas negou os danos materiais.

Date Created

01/11/2001