



Vivo é condenada pelo TJ-DF por maltratar consumidor

A empresa não pode afastar sua responsabilidade sob o fundamento de que os serviços não são diretamente controlados por ela. Com esse entendimento, a 2ª Turma Cível do Tribunal de Justiça do Distrito Federal condenou a Vivo Tele Centro-Oeste a pagar R\$ 10 mil ao cliente por tê-lo maltratado.

De acordo com o processo, os desentendimentos com a operadora começaram com uma viagem entre o Espírito Santo e a Bahia, em 2003. Ricardo Salustiano de Ulhôa, cliente da Vivo, acabou perdendo a paciência quando tentava fazer contato com a família. Para cada ligação completada, o consumidor precisava tentar pelo menos cinco vezes sem sucesso. A comunicação era interrompida.

Quando chegou a fatura, o débito referente ao período em que esteve nos dois Estados incluía as ligações não completadas. Indignado com a situação, o cliente procurou a Vivo para queixar-se da obrigatoriedade de pagar por um serviço que não funcionou adequadamente.

Em resposta, a Vivo afirmou que não poderia tomar providência alguma porque não era responsável por uma deficiência que cabia a Telebahia sanar. Por outro lado, a operadora não contestou, em nenhum momento processual, a informação de que teria destratado o cliente.

Para os desembargadores, a empresa não pode afastar responsabilidade que lhe é própria sob o fundamento de que os serviços não são diretamente controlados por ela. Quando o consumidor escolhe uma determinada operadora, quer saber apenas qual é a área de cobertura. O cliente espera que o serviço seja prestado com qualidade, ou seja, que a comunicação possa ser completada para cumprir sua finalidade.

Além de R\$ 10 mil em danos morais, a Turma condenou a Vivo ainda a excluir da fatura os valores referentes a ligações não completadas. De acordo com informações do processo, houve cobrança indevida de cerca de R\$ 904.

Processo 20040110583404

Date Created

29/08/2006