



## Operadora não pode mudar serviço sem autorização

Operadora de telefonia não pode fazer alteração no serviço prestado sem que haja o consentimento expresso do cliente. O entendimento é do juiz Antonio Mário de Castro Figliolia, do 1º Colégio Recursal dos Juizados Especiais Cíveis de São Paulo, que condenou a Telefônica a manter o serviço prestado anteriormente ao cliente. A decisão já transitou em julgado e a Telefônica cumpriu a determinação desde 19 de fevereiro deste ano.

O cliente Ricardo Viola de Oliveira contou que era usuário do serviço de speedy fixo e teve seu serviço alterado para speedy dinâmico, sem que ele tivesse sido consultado. Segundo ele, a alteração lhe trouxe prejuízos, já que com o speedy dinâmico é necessário apresentar login e senha para entrar na internet, enquanto no serviço anterior, do speedy fixo, basta entrar no navegador ou no serviço de e-mails para estar conectado. Por isso, o usuário, defendido pelo advogado **Victor Hugo Pereira Gonçalves** do escritório Rodrigues Gonçalves Advogados Associados, entrou na Justiça pedindo para voltar ao serviço anterior.

A Telefônica alegou no recurso que a primeira decisão proferida foi *extra-petita*, já que o cliente não havia pedido para que fosse prestado o serviço de acesso rápido à internet com protocolo fixo. A operadora também afirmou que não há diferença entre o protocolo fixo e dinâmico.

O juiz entendeu que a decisão não foi *extra-petita*, pois o cliente pediu expressamente para que fosse transferida a sua linha telefônica para seu novo endereço com todos os serviços, inclusive o acesso de alta velocidade à internet, como era prestado anteriormente.

Para o juiz, é verdade que o serviço de internet fixo não existe mais, como alegou a Telefônica, já que o serviço pode ser usado na versão *business* para escritórios. No seu entendimento, apesar de a Telefônica dizer que há diferença técnica entre *business* e usuário doméstico, a operadora nada provou.

“Como o protocolo fixo para o usuário é mais vantajoso, era dever da Telefônica fazer constar no contrato as diferenças dos serviços”, entendeu o juiz que não aceitou o recurso da Telefônica e determinou que a operadora restabelecesse o serviço, sob pena de multa diária de R\$ 100 por descumprimento da decisão.

### Date Created

29/03/2006