



Falta de aviso sobre mudança de plano gera indenização

A Brasil Telecom foi condenada a pagar R\$ 2 mil de indenização para uma cliente que não foi informada sobre mudança em seu plano, contratado há cinco anos. Pela falta de notificação, ela teve o serviço interrompido pois deixou de pagar uma tarifa que passou a ser cobrada pela empresa. A decisão é do juiz Gonçalo Antunes de Barros Neto, titular do Juizado Especial do Porto, em Cuiabá.

De acordo com o processo, a autora da ação contratou uma linha de telefone fixo no sistema pré-fixo em 2002. Em abril de 2007, ela inseriu R\$ 15 em créditos no telefone. No dia seguinte, ao tentar utilizar o aparelho ouviu a mensagem de que o telefone estava desligado temporariamente. Quando entrou em contato com a empresa foi informada de que o telefone havia sido cortado por falta de pagamento de uma fatura no valor de R\$ 24, referente à assinatura básica.

De acordo com a cliente, a empresa não a comunicou sobre a extinção do plano pré-pago e conseqüente substituição automática pelo plano AICE, que exige a cobrança de assinatura mensal.

“Da análise dos autos, verifica-se que a cliente teve suspensa a prestação do serviço de telefonia, independente de prévia comunicação. Logo, a responsabilidade da ré em compor os danos morais experimentados pela reclamante decorre da nítida imperfeição e inadequação dos serviços oferecidos e da abusividade na suspensão, em razão da ausência de notificação prévia”, afirmou o juiz.

Para Gonçalo de Barros Neto, “tal conduta evidencia a falha na execução do serviço prestado pela empresa, diante da desatenção aos princípios do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90), “os quais se destinam a assegurar a incolumidade física e psíquica dos consumidores, protegendo-lhes de práticas abusivas e humilhantes de fornecedoras de bens ou serviços”.

O juiz utilizou, ainda, os artigos 186 e 927 do Código Civil para fundamentar sua decisão. De acordo com as normas aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outro, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito’ e ‘aquele que, por ato ilícito, causar dano a outro, fica obrigado a repará-lo.

Processo 686/2007

Date Created

30/08/2007