

---

## Telefônica deve cancelar serviços pela internet

A Telefônica deve manter em sua página na internet espaço destinado para o cancelamento de serviços da empresa. A decisão é da 39ª Vara Cível de São Paulo, que concedeu liminar no pedido feito pelo Ministério Público. Em caso de descumprimento, a multa diária será de R\$ 30 mil. Cabe recurso.

O promotor de Justiça do Consumidor, **João Lopes Guimarães Júnior**, assina a Ação Civil Pública ajuizada contra a Telefônica. Ele pediu para a empresa ser obrigada a gerar um recibo de atendimento quando um serviço é cancelado. Hoje isso não é feito. Para o promotor, “sem esse comprovante, o consumidor não tem como provar que fez o pedido de serviço”.

Segundo o MP, “as investigações sobre a falha decorreram de representações encaminhadas por assinantes à Promotoria de Justiça do Consumidor, informando que diversas comunicações verbais, formuladas por telefone, com solicitações de mudança de plano ou de reparos, não são atendidas prontamente, ou são simplesmente ignoradas pela empresa”.

De acordo com o Ministério Público, “para o consumidor, é praticamente impossível comprovar que a solicitação foi feita com determinado teor e em determinada data, uma vez que não dispõe ele de registro e gravação da comunicação verbal feita por telefone”.

### Processo 583.00.2007.189754-1

#### Leia a decisão

Autos 07.189754-1 Vistos.

1. Recebo o aditamento da petição inicial para que produza os seus legais e jurídicos efeitos.
2. Tratando-se de ação de ação civil pública, independentemente da futura análise das condições da ação e dos pressupostos processuais, nos termos do Provimento 953/2005, com a finalidade de agilizar os andamentos processuais, como é fácil a composição amigável neste caso específico, determino a remessa dos autos ao Setor de Conciliações (21º andar).
3. Competirá ao respectivo setor providenciar a intimação/citação da ré, por mandado (ato do juízo).
4. Como se trata de petição inicial recentemente distribuída, não obtida a conciliação, nos termos do §3º do art. 4º do Provimento 893/2004, o prazo de defesa começará a fluir da data da audiência designada pelo setor.
5. Diante da sobrecarga de serviço, da demora para a distribuição de recursos perante a superior instância e da necessidade de criar-se a cultura da resolução do conflito de interesses (de forma rápida e eficaz) por meio de acordo, deverão as partes comparecer preparadas para efetiva composição amigável.
6. Por força do aditamento, passo a examinar o pedido de concessão de tutela jurisdicional.

7. Trata-se de ação civil pública em que o Ministério Público, sob a alegação de que a Telefônica não disponibiliza aos assinantes um endereço eletrônico para que possam enviar solicitações/reclamações pela internet por meio de correio eletrônico, almeja medida liminar porque a ré dificulta a defesa dos direitos dos consumidores.
8. Observe que o inquérito civil público foi iniciado devido à representação formulada pela Federação Nacional de Educação e Integração dos Surdos (fls.20).
9. Como tal, uma parte dos consumidores (surdos, mudos, deficientes visuais e com dificuldade de falar), devido à impossibilidade de formular reclamações/solicitações por via telefônica, não têm disponibilidade de manter contato com a prestadora de serviços.
10. Com relação à maciça maioria dos demais consumidores, a partir de fevereiro de 2007, a ré prontificou-se a “implementar projeto, em 120 dias, em que o nº do protocolo será gerado pelo sistema automaticamente, ou seja, ele receberá o número no momento em que realizar seu pedido” (fls.47-sic).
11. No documento de fls.45/47, a requerida acrescentou que, “atualmente, em alguns tipos de serviços, o usuário pode fazer reclamação. Todavia ele não consegue, nesse momento, imprimir seu pedido. Apenas recebe cópia dele no dia seguinte, juntamente, com o nº de protocolo”.
12. Esclareceu que, “após a implementação do projeto, o consumidor poderá imprimir suas solicitações no momento em que elas forem realizadas” (fls.47-sic).
13. Contudo, escoado prazo de 120º dias para a implantação do projeto completo, em 29/3/2007, a ré noticiou ao Ministério Público apenas a conclusão da primeira etapa do projeto (fls.51/52).
14. Assim, a própria ré não cumpriu o prazo, por ela mesma estipulado para a implantação completa do projeto.
15. Evidentemente, se o consumidor não pode, ainda, imprimir a solicitação, fica privado de provar que efetivou reclamação e, assim, inviável a contagem do prazo para a operadora dos serviços telefônicos cumprir a sua obrigação contratual.
16. Em havendo vulnerabilidade do consumidor (inciso I do art. 4º do Código de Defesa do Consumidor), como se exige em um mundo globalizado a racionalização e melhora dos serviços públicos, é preciso criar mecanismos eficazes de controle de eficiência, qualidade, segurança e rapidez dos serviços prestados pela ré, notadamente, em não havendo nenhuma dificuldade técnica absoluta para a rápida implantação completa do projeto.
17. Para que haja equilíbrio nas relações entre os milhões de consumidores da Telefônica e a ré, visando aprimorar o mercado de consumo (inciso IV do art. 4º do Código de Processo Civil e garantir padrões adequados de qualidade e desempenho dos serviços de telefonia (alínea “d” do inciso II do art. 4º do Código de Processo Civil), verifico a verossimilhança das alegações do autor.
18. Além do sabido grande número de reclamações em face da ré (fatos divulgados pela imprensa

escrita), como o artigo 2º da Lei Estadual nº 12.281/2006 obriga os prestadores de serviços continuados a facilitar o cancelamento dos serviços por meio da internet, presente a fumaça do bom direito, deve-se conceder a tutela antecipada porque a ausência de comprovação das reclamações gera fundado receio de danos de difícil reparação aos milhares de consumidores prejudicados pelas dificuldades da ré em documentar as solicitações de reparos, serviços, modificações e cancelamentos de contrato.

19. Portanto, concedo a tutela jurisdicional para determinar que a ré, no prazo de 30 (trinta) dias, cumpra a obrigação de fazer consistente em adotar medidas para colocar à disposição dos seus assinantes a possibilidade de solicitar o cancelamento de qualquer modalidade de prestação de serviços (distrato) por meio de e-mail ou por outro meio eletrônico idêntico àquele disponível para a contratação dos mesmos serviços e em incluir, expressamente, em todos os seus contratos cláusula prevendo a possibilidade de cancelamento por essas formas.

20. No mesmo prazo, deverá a ré incluir, em local visível, na sua página na internet, a opção “cancelamento dos serviços”, orientando o assinante sobre o devido procedimento para cancelamento eletrônico ou por simples e-mail.

21. Para todos os casos, fixa-se multa diária no montante de R\$ 30.000,00, a fim de propiciar a executividade desta decisão judicial.

22. Oportunamente, providencie a serventia a publicação dos editais, nos termos da lei de ação civil pública. 23. O Ministério Público deverá ser intimado no endereço constante da petição inicial (fls. 18 – alínea “d”). Int.

**Date Created**

03/07/2007