Claro deve indenizar clientes por bloquear celulares

A Claro foi condenada a indenizar 21 mil clientes por danos morais e materiais. Em setembro de 2006, quando a empresa trocou o sistema TDMA pelo GSM, os aparelhos foram bloqueados e os usuários não podiam fazer ligações. A decisão é da juíza da 4ª Vara Empresarial do Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, Fernanda Galizza do Amaral.

A Ação Civil Pública foi movida pela Comissão de Defesa do Consumidor da Assembléia Legislativa do Rio (Alerj). “A real intenção da Claro foi forçar seus clientes a trocarem de tecnologia TDMA por GSM, condicionando a migração não-onerosa somente se tivesse à disposição nas lojas aparelhos similares, o que quase nunca aconteceu”, afirma a presidente da Comissão, deputada Cidinha Campos (PDT).

Segundo a deputada, a operadora também agiu arbitrariamente ao vincular a mudança de aparelho a um contrato de 15 meses, o que considerou totalmente ilegal.

De acordo com a ação, a Claro obrigou seus clientes a digitar um código de segurança enviado por ela, via carta, sendo necessário revalidá-lo a cada oito horas. Após comunicar o bloqueio das linhas e fornecer o tal código, a operadora sugeriu a troca da linha TDMA pela GSM. Para a Alerj, o acesso aos serviços previamente contratados foram dificultados. Além disso, não poderiam ser alterados sem a concordância do cliente.

Na ação, a Comissão pediu a proibição de a Claro voltar a fazer novos bloqueios de linhas, a suspensão das ofertas que visem à troca de tecnologia que gerem custos adicionais aos clientes, vinculando-os a contratos de longo prazo, e a indenização aos consumidores da forma mais ampla possível. Segundo a deputada Cidinha Campos, o Código de Defesa do Consumidor diz, em seu artigo 95, que a migração de tecnologia por questões de segurança tem de ser feita sem ônus aos consumidores.

Date Created
29/10/2007

2023 - www.conjur.com.br - Todos os direitos reservados.