
Cobrar serviços não solicitados por cliente é abuso

A Brasil Telecom foi condenada a pagar R\$ 1,5 mil em indenização por danos morais a Nadir Maria Motta Battisti, por cobrar de serviços não solicitados pela cliente. A decisão é do 2ª Câmara de Direito Civil do Tribunal de Justiça de Santa Catarina.

A empresa terá que devolver ainda o dobro o valor cobrado pelo serviço de *franquia adicional 150 pulsos e SOS fone*.

“Os ditos serviços especiais de telefonia, para serem legitimamente prestados, necessitam de autorização expressa, prévia solicitação, inscrição ou credenciamento do consumidor titular da linha. Sem isso, deixa claro que constitui prática abusiva e exime o usuário do pagamento, cabendo à concessionária provar o contrário”, explicou o desembargador Mazoni Ferreira, relator, ao citar o Código de Defesa do Consumidor.

Segundo a empresa, a cliente pediu a inclusão do serviço. No entanto, não conseguiu provar a alegação. “Demonstrar a solicitação dos serviços, para o fornecedor, é fácil, porquanto deve ter absoluto controle sobre as ocorrências, já que os contratos e solicitações de serviços são feitos, em sua maioria, via telefone, ficando a cargo da concessionária manter, em seus arquivos, essas informações”, diz o desembargador.

A BrT alegou que não existe dano moral pois a cobrança tem amparo legal. “O abuso, a desconsideração para com a pessoa do consumidor, ressaem evidentes dos autos. É indubitável que o problema criado única e exclusivamente pela apelante, causou incômodo e transtorno ao cidadão”, concluiu.

Apelação Cível 2008.013870-5

Date Created

29/08/2008