



Empresas de telefonia têm levado a pior na Justiça gaúcha

Em recentes decisões, o Tribunal de Justiça e as Turmas Recursais do Rio Grande do Sul, atentos às ilegalidades cometidas pelas empresas de telefonia, vêm reconhecendo a prática abusiva de empresas que cobram por serviços não solicitados pelos consumidores, condenando-as a devolverem em dobro os valores cobrados indevidamente e mais multa com caráter punitivo e dissuasório por violação ao Código de Defesa do Consumidor, valor esse que reverterá ao usuário.

Os principais serviços cobrados indevidamente, sem autorização dos consumidores são: secretária eletrônica virtual, internet toda hora com cobrança de chamadas ao servidor, teleconferência, chamada em espera, identificador de chamadas (bina), seguros, franquia adicional de pulsos, fale.com, SOS fone e seguros.

As atitudes das empresas de telefonia demonstram a conduta ilícita adotada para obter vantagem, lançando na fatura dos clientes cobrança de serviços não autorizados e tampouco utilizados.

Diz o Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 39, que “É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (Redação dada ao “caput” pela Lei 8.884/94)” e no inciso III, “enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço”.

No mesmo sentido a legislação especial do serviço telefônico também foi mortalmente desconsiderada por algumas empresas do setor. A Lei 9.472/97 dispõe sobre o serviço de telecomunicações, preconizando no seu artigo 5º, a necessidade de observação do princípio constitucional da defesa do consumidor, que diz: “Na disciplina das relações econômicas no setor de telecomunicações observar-se-ão, em especial, os princípios constitucionais da soberania nacional, função social da propriedade, liberdade de iniciativa, livre concorrência, defesa do consumidor, redução das desigualdades regionais e sociais, repressão ao abuso do poder econômico e continuidade do serviço prestado no regime público”.

O Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), mais precisamente no artigo 12, exige claramente o prévio conhecimento do consumidor/usuário de qualquer alteração nas condições de prestação do serviço e proíbe expressamente a prestação de serviço não solicitado e cobrado indevidamente, *in verbis*: “Artigo 12. O usuário do STFC tem direito: VI – ao conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe atinja direta ou indiretamente;

XVII – a não ser obrigado ou induzido a consumir serviços ou a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a não se compelido a se submeter a condição para recebimento do serviço, nos termos da regulamentação.

Já o artigo 38 desse regulamento proíbe que as operadoras induzam os usuários a consumir seus serviços sem que os tenham solicitado: “A prestadora não pode obrigar ou induzir o usuário a consumir serviços ou facilidades oferecidas por seu intermédio ou a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse, bem como a compelir ou submeter o usuário a condição para o recebimento do STFC.”

Louvável, portanto o papel do Poder Judiciário que vem dando um basta a tais excessos por meio de



atitudes enérgicas, como forma de inibir a conduta abusiva dessas empresas, tendo em vista, que auferem vantagem e lucro indevido utilizando-se de prática vedada pelo Código de Defesa do Consumidor.

Date Created

08/12/2008