



TIM é condenada por não cancelar imediatamente a linha de cliente

Prestadora de serviços telefônicos deve atender pedido de cancelamento de contrato imediatamente, independente do pagamento de multa decorrente do contrato de fidelidade. Este é o entendimento da 1ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça de Mato Grosso, que manteve a sentença que condenou a empresa de telefonia móvel TIM Celular por danos morais. Ela deve pagar R\$ 5 mil ao cliente, por não ter atendido o pedido imediatamente e ter incluído o nome da cliente no cadastro de inadimplentes.

A cliente solicitou o cancelamento da linha telefônica porque seu celular havia quebrado. O pedido aconteceu em maio de 2005, mas ela foi informada pela empresa que o pedido seria atendido apenas mediante o pagamento de uma multa de R\$ 400 já que o contrato previa fidelidade até agosto do mesmo ano. Para que fossem evitados constrangimentos e prejuízos, a cliente pagou das faturas emitidas até agosto — prazo de validade do contrato. Novamente, reiterou o pedido de cancelamento da linha, mas isso não ocorreu. A empresa continuou emitindo novas faturas até fevereiro de 2006, quando ocorreu o cancelamento definitivo.

O juízo de primeira instância, por entender que houve dano moral, condenou a empresa de telefonia a indenizar a cliente e mandou cancelar dos cadastros negativadores de crédito o nome e o CPF.

A empresa alegou no recurso que não houve qualquer prática de ato ilícito, porque teria agido no exercício regular de direito ao inserir o CPF da autora nos cadastros negativadores de crédito. Argumentou também que não houve demonstração de qualquer dano moral capaz de ensejar a obrigação indenizatória pleiteada.

Segundo o desembargador Jurandir de Castilho, as teses defendidas pela apelante não poderiam prevalecer. Para ele, a conduta da TIM ilícita e negligente. Castilho diz que o único objetivo da fidelidade contratual "é obrigar o consumidor a manter contrato de prestação de serviço mesmo contra sua vontade".

Para o desembargador, não resta dúvida que houve falhas na prestação de um serviço de qualidade por parte da empresa. A apelante pecou por omissão, devendo assumir os riscos advindos de sua atividade e negligência, disse. Em seu voto, afirma que o cancelamento do contrato deve ser imediato. O relator afirmou que o dano moral materializou-se com o vexame sofrido pela cliente ao ver seu nome incluído no rol de maus pagadores.

Recurso de Apelação Cível e Adesivo 124.885/2008

Date Created

09/02/2009