



MPF propõe ação contra Brasil Telecom por falha na prestação de serviços

O Ministério Público Federal em Francisco Beltrão (PR) ajuizou Ação Civil Pública contra a empresa Brasil Telecom e a Anatel. O objetivo é obrigar a operadora de telefonia a corrigir falhas no atendimento aos clientes.

A ação teve por base procedimento administrativo no qual foram verificadas diversas irregularidades na prestação de serviço da Brasil Telecom, segundo o MPF. Ainda de acordo com a instituição, entre as principais queixas dos clientes, está a inclusão no plano contratado de serviços não solicitados pelos usuários e pedidos de cancelamentos de linhas telefônicas não atendidos pela empresa concessionária.

O MPF pede, na ação, que seja inserido no contrato a possibilidade de solicitação de cancelamento da linha telefônica em todos os canais de atendimento da Brasil Telecom, inclusive pela internet e nos postos de atendimento pessoal. O MPF também pede que a adesão a qualquer serviço seja feita por documento assinado pelo usuário ou, caso solicitado através de call center ou internet, seja informado — na primeira fatura em que vier descontado o serviço — a data, a hora, o número do protocolo de atendimento e a qualificação (nome, RG, CPF) do responsável pela sua inclusão.

Entre outros pedidos, o MPF também pede que a Brasil Telecom seja condenada a não mais adotar métodos de fidelização e retenção de clientes.

A Ação Civil Pública 2008.70.07.001638-1, que é válida para todo o território nacional, tramita na Justiça Federal em Francisco Beltrão.

Date Created

15/01/2009